B B R S e c u r i t y d.o.o.
Letališka cesta 5, 1000 Ljubljana,
Tel:01/5476522 **email**:info@bbr.si

WWW.BBR.SI



PRIROČNIK ZA VAROVANJE

GOSTINSKI LOKALI

MODIFIKACIJA 2019

Domen Vivod
Dipl. pravnik
Direktor BBR Security

KAZALO

O BBR SECURITY

V BBR SECURITY se zavedamo, da je varovanje vrednota, ki zahteva kvalitetno storitev.
Temu smo podredili naš način dela:

- visoko postavljeni kriteriji pri kadrovanju
- strokovno sodelovanje z nadzornimi ustanovami (MNZ, policija, Zbornica za razvoj slovenskega zasebnega varovanja)
- preverljivo vrhunsko znanje v svetovnem merilu

Skrbna izbira pri zaposlovanju, pošteni in zdravi poslovni ter osebni odnosi, zagotavljajo v našem podjetju uspešno in vestno opravljanje delovnih nalog. Poslovne odnose gradimo na temelju kakovostno usposobljenih in zadovoljnih varnostnikov, kar nam omogoča doseganje in preseganje osnovnega cilja:

<u>z zahtevami pogodbenika usklajeno visoko strokovno raven varovanja</u>

Podjetje BBR Security že 15 let delovanja, izpolnjuje vse predpisane standarde za izvajanje varovanja na najvišji strokovni ravni. Smo edina družba za varovanje v Sloveniji, ki v celoti izpolnjuje vse zakonske pogoje in normative za varovanje gostinskih lokalov. Naši predstavniki so avtorji znanj in edinstvenih rešitev v svetovnem merilu, katere so elementarne za uspešno in strokovno varovanje gostinskih lokalov.

Skrbno sledimo željam naročnikov. Pod okrilje sprejemamo naročnike, ki jim lahko zagotovimo pričakovane in s tem kvalitetne storitve. Preudarno sledimo razvojnim trendom in potrebam, kar nam s še večjim, posebej usposobljenim varnostnim in drugim strokovnim osebjem, omogoča pokriti najobčutljivejše točke varovanja po celi Sloveniji.

Varovanje zabavišč in lokalov-diskotek se je pokazalo kot najzahtevnejša oblika varovanja, ki jo pri nas zmore strokovno opraviti le omejeno število ljudi. Zahtevnost varovanja je namreč povezana z možnimi hudimi posledicami, kot so izguba licence za

varnostno podjetje, izguba podaljšanega obratovalnega časa ter predvsem izguba ugleda lokala za naročnika storitev, kot tudi telesne poškodbe, ki jih lahko povzroči ali utrpi premalo usposobljen varnostnik. V BBR-Security smo še posebej specializirani za varovanja te vrste.

Razpolagamo praktično z »najmočnejšo« ekipo v Sloveniji, ki nudi varnost pri tej najbolj zahtevni obliki varovanja. Naše delo temelji na odločnem, strokovnem in korektnem izvajanju storitev.

Za »redno« varnost skrbimo po načelu: ne ukrepaj samo tedaj, ko se varnostna situacija poslabša, temveč preventivno ustvarjaj okoliščine, ki so temelj za varnost na najvišjem nivoju.

Poskrbimo za vljudnost in splošno gostoljubnost tako, da se obiskovalci radi vračajo tudi zaradi občutka varnosti in naše prijaznosti.

Poudariti moramo pomembnost stalne prisotnosti naših ljudi (v objektu), ki bodo ob vsakem nezaželenem vplivu nepridipravov primerno ukrepali in da se enostavno ve, da objekt varuje BBR.

Stalna in profesionalna ekipa je vsak trenutek pripravljena odvrniti vsa morebitna resnejša ogrožanja v poslovnem ali zasebnem objektu naših naročnikov.

Stopnja in učinkovitost varovanja je vedno sorazmerna naročnikovega vložka/stroška. Zato pri BBR Security lahko opravljajo delo le preverjeni varnostniki, katerim je ta Priročnik prvenstveno tudi namenjen.

In naj bo naslednji stavek v BBR slogu, podan našim naročnikom od naših varnostnikov:

Prepričani smo, da bodo naši odnosi zelo dobri in veselimo se profesionalnega ter korektnega sodelovanja.

POMEMBNO ZA GOSTNICE

Kaj je javno zbiranje v gostinskem lokalu?

Javno zbiranje je vsako organizirano zbiranje oseb tako, da je udeležba brezpogojno ali pod določenimi pogoji dovoljena vsakomur.
Pristojni organ prepove shod oziroma prireditev, če organizator ni izkazal zadostnih ukrepov za zagotovitev reda in varnosti. Pomeni :

Varovanje lokalov je obvezno!

V dejavnosti strežbe pijač (šifra 56.300) je zajeto tudi predvajanje glasbe. Če se to izvaja v naročnikovih prostorih, takšnega dogajanja **ni potrebno posebej prijavljati**, je pa **obvezno zagotoviti varovanje.** Za predvajanje glasbe šteje vsak lasten glasbeni program z namenom povečanja družabnosti (npr. menjavanje CD-jev, predvajanje doma pripravljenega programa z nosilcev zvoka - s ključka, prenosnega računalnika...).

Varnostniki BBR Security v vašem lokalu ustvarjamo prijazno energijo. V urejenem okolju se bodo vaši obiskovalci počutili prijetno! To je tista prava formula za uspeh, za odlično poslovanje lokala. Če je vaš cilj dolgoročno poseči po večjem prometu, po odličnem vzdušju, je edina prava kombinacija za vas odličen natakar in odličen varnostnik! Pri BBR Security se zavedamo, da je naše sodelovanje odvisno od vašega poslovanja. Zato vam ponujamo več kot je mogoče dobiti kjerkoli drugje.

Varovanje lokalov lahko opravljajo izključno varnostniki, specializirani za varovanje gostinskih lokalov in podjetja ki imajo za varovanje lokalov licenco Ministrstva za notranje zadeve. Varnostniki lahko za izvrševanje svojih nalog v lokalih (varovanem območju) izvajajo tudi ukrepe, ki jih določa Zakon o zasebnem varovanju. Organizator je dolžan udeležence seznaniti z režimom varovanja (vhod ali druga občutljivejša mesta na prireditvenem prostoru, vstopnice - grafično ali pisno opozorilo). Bodite previdni. V kolikor varnostnik, ki opravlja delo varnostnika v vašem lokalu, nima specializacije za varovanje gostinskih lokalov, rednih internih izpopolnjevanj..., pomeni, da po zakonu nima pogojev za

opravljanje tovrstnega dela. Povedano drugače – vaš lokal skozi oči inšpektorja nima varovanja!



Naročnik določi vodjo prireditve, ki je ogovoren za pravilen potek prireditve, kateri odloča tudi o prekinitvi in njenem morebitnem nadaljevanju. Policija je dolžna zagotoviti nemoten in neoviran potek prireditve. V določenih primerih lahko od vodje prireditve zahteva razpustitev prireditve.

Kadar varnostniki ne morejo zagotoviti reda in je pri kršitvi udeleženo večje število oseb, ali, kadar je ogrožen javni red, mora vodja prireditve zaprositi za pomoč policijo.

Nivo lokala oz. dogodka

Lastnik lokala oz. organizator se mora odločiti, na kakšnem nivoju želi organizirati prireditev. Lahko ima neugleden lokal ali lokal na ugledni ali celo višji ravni. Temu primerno je potrebno načrtovati - izbrati in izvajati posebne ukrepe:

Gostoljubnost in red na parkiriščih (številne oznake in opozarjanje).
Dobra osvetlitev vhoda privablja stranke in dviguje raven varnosti.
Čim več oznak, obvestil, opozoril….
Jasno označeno območje vhoda s fizično ograjeno in zgledno označeno vrsto.
Vstop dovoljen le določenim osebam (vabila, članske izkaznice…).
Možnost rezervacije (mize, separeji, lože, flora…).
Ustanovitev diskrecijske linije za sprejem gostov na vhodu, garderobi, blagajni ipd.
Ugotavljanje istovetnosti na vhodu.
Ugotavljanje vnosa prepovedanih stvari: vizualno, fizično, ročni detektor kovin, metal detektorska vrata in rentgen.
Ugotavljanje znakov opitosti (organizator določi dopustno mejo).
Ugotavljanje izpolnjevanja posebnih pogojev za vstop (določena oblačila, starostna meja, primerno vedenje…).
Obvezna oddaja garderobe.
Osebna obravnava (oseben sprejem ob vstopu, oseben prevzem garderobe, oseben natakar, oseben varnostnik ipd.).

Dovoljeno gibanje določenim osebam na posebnih območjih, npr.: rezerviranih območjih, vip območjih, območjih, kjer ne točijo alkoholnih pijač (npr. za mlajše od 18 let), območjih za osebe s članskimi karticami ipd.


VAROVANJE
B B R
SECURITY

Raven prireditve lahko organizator uravnava na sledeče načine:
Dosledno izvajanje pravil (prepovedi kajenja, prepoved vnosa pijače v kadilnico, razvrščanje na sanitarije po spolu, odklonitev točenja alkohola mlajšim od 18 let oz. opitim osebam).
Prepoved zadrževanja na določenih območjih (vhodu oz. izhodu, prehodih, pred stranišči, na pretočnem delu garderobe, ob garderobah za nastopajoče, ob "DJ pultu", na območju točilnih pultov, posebej na izhodih, na območju za osebje oz. zaposlene, v prostorih namenjenih varnostni službi, ob zasilnih izhodih ipd.).
Določiti raven vedenja za udeležence: vljudno, uglajeno, zadržano, razumno, kontrolirano, sproščeno...
Ni dovoljeno ogovarjanje in nadlegovanje oseb (deklet ali žensk, vip gostov ipd).
Ni dovoljeno hoditi ali plesati po stolih in klopeh (niti sezut) - da komu ne zdrsne in se ne poškoduje.
Ni dovoljeno hoditi ali plesati po mizah in točilnih pultih - sanitarni razlogi.
Osebje mora upoštevati vsa navodila in biti vzgled.
Animacije se odvijajo samo na za to predvidenih mestih.
Ugledno vedenje in enotna oblačila za gostinsko osebje.

Nivo dogodka se lahko dvigne tudi z uglednejšo uniformo varnostnega osebja, srajce, kravate, suknjiči, hlače na rob, ali celo bele srajce ipd.

Vnaprej določiti kršitve, pri katerih opozarjamo 1x in kršitve, pri katerih zahtevamo takojšen odhod (npr. razbijanje kozarcev, prerivanje, pretep ipd).
Po izključitvi oseba ne more več vstopiti (varnostnik ga lahko izjemoma izključi samo za nekaj časa, da se "ohladi", praviloma pa takšna oseba ponovno dela težave, zato je izključena praviloma najmanj za tisto noč).

Za izvajanje ukrepov je organizator je dolžan zagotoviti ustrezne prostore, predpisano opremo in materialno tehnična sredstva, potrebna za operativno izvajanje varovanja.

Vsi ukrepi za ustvarjanje želene ravni prireditve zagotavljajo tudi disciplino in red, ki je osnova za varno delovanje. Vsak ukrep v človeku ustvari zavestno in podzavestno uravnavanje.

Pravilo: zavzemanje za večji red prinaša večjo varnost in s tem tudi višji nivo lokala.



Normativi

Za naročnike varnostnih storitev na področju zasebnega varovanja v lokalih, diskotekah in na ostalih prireditvah:

- Lokal mora biti varovan od 22.00 do razhoda udeležencev vsak dan, ko obratuje po 23.00 uri.

- Lokal mora imeti vzpostavljen video nadzor, ki pokriva vhod, točilne pulte in ostale vitalne točke.

- Ob vstopu mora vsaka oseba posedovati javno veljavno listino za izkazovanje istovetnosti.

- Ob vstopu je obvezno pregledovanje oseb z namenom preprečitve vnosa prepovedanih stvari.

- Vstop ni dovoljen osebam, ki kažejo vidne znake opitosti.

- 18 let starostna omejitev vstopa za lokale odprte tudi po 24.00 uri.

- Organizator skrbi, da v prostorih ni več ljudi kot je to dovoljeno v skladu s požarnimi predpisi (v izvlečku požarnega reda) in varnostniku pravočasno naroči, da omeji vstop.

- Dobra osvetlitev okolice in zmerna v notranjosti.

- Na pričakovanih do 5 ljudi mora biti najmanj en varnostnik, do 100 ljudi morata biti najmanj dva varnostnika. Nato na vsakih dodatnih 100 dodatni varnostnik (v primeru video nadzora na vsakih dodatnih 200 dodatni varnostnik - varnostni normativ). Točno število varnostnikov se izračuna z numerično opredelitvijo ocene tveganja. Varnostniki lahko pričenjajo z varovanjem postopoma, glede na pričakovano število udeležencev, pri čemer je varnostno pravilo, da vsi prisotni varnostniki ostanejo do konca (do razhoda udeležencev), ne glede na zmanjševanje števila udeležencev.

- Ekonomski normativ oblikuje: enako število natakarjev in število varnostnikov (oboji namreč lahko »obdelajo oz. pokrivajo« enako število ljudi).

- Vrsta z ograjami mora biti postavljena vedno, ko se pričakuje več kot 50 udeležencev.

- Organizator omeji vstop in postavi ograje, če število ljudi naraste za več kot 100 ljudi nad pričakovanji. Če omenjeni ukrepi ne zadostujejo in pride do prerivanja množice pred vhodom, je organizator dolžan prireditev prekiniti (sankcija od 200 do 800 eur).

- Organizator mora imeti na voljo:
  - zadostno število stebričkov in trakov (10 m/100 udeležencev) za oblikovanje vrste, zaporo predelov, v katerih je gibanje omejeno ali prepovedano...
  ločevalne ograje (najmanj 1 m na 100 udeležencev).
  - in, če je več kot 1000 ljudi, tudi pohodne ograje (najmanj 0,5 m na 100 udeležencev),

  Gostinec je dolžan obveščati policijo, če v lokalu kdo koga udari, ne glede na ukrepanje varnostnika (sankcija od 200 do 400 eur). Gostinec je dolžan zaprositi za pomoč policije, če je pri kršitvi udeleženo večje število ljudi in je ogrožen javni red (sankcija 200 do 800 eur),

  Varnostnik je dolžan obveščati policijo samo v primeru, da on osebno ukrepa s fizično silo, osebo zadrži ali vklene.

Prepoved vstopa in drugih zakonitih ukrepov, ki jih izreče varnostnik, nima nihče pravice spreminjati.

Varnostnik in naročnik

Varnostnik se ne vmešava v osebne ali poslovne stvari naročnika bolj kot je nujno potrebno za varnost.

Varnostnik ne podaja naročniku predlogov za izboljšanje glede programa same prireditve. Varnostnik lahko poda mnenje glede varnosti, ni pa pristojen, da poda komentarje, da bi bilo potrebno zamenjati DJ-a, pripraviti party pijačo ipd. Če mu podaš predlog in se kasneje izkaže za dobrega, bo to seveda samoumevno, če pa se izkaže, da s tem nismo pridobili nič oz. celo poslabšali zadevo, pa bo vsekakor povzročilo nejevoljo pri naročniku in bo velikokrat celo našel razlog, da si za to kriv ti, zato pri takih pogovorih rajši dvakrat premisli. Tvoje delo je opravljanje varnosti, kar znaš najbolje, drugo je odgovornost organizatorja oz. gostinca in zato ostale stvari prepusti njemu.

Vodja varovanja se pred začetkom prireditve pogovori z naročnikom, da se uskladi načina varovanja in da se kasneje po nepotrebnem ne vmešava v naloge varnostnikov, saj je za njih osnova za delo ta priročnik!

Če kaže naročnik ali obiskovalec željo po komuniciranju, se z njim pogovarjamo neprisiljeno, vendar na primerni profesionalni ravni. Bodimo zadržani, omejimo se na odgovarjanje na vprašanja in nekaj povemo le, če od nas to pričakuje. Ob komuniciranju se zavedajmo, da zaradi »klepeta« lahko spregledamo kakšno malenkost, ki pa je z varnostnega vidika pomembna.

Pozor! Naročnik ali obiskovalci pogosto kažejo željo po komuniciranju iz vljudnosti, zato moramo biti pozorni, kdaj in v kolikšni meri so se pripravljeni pogovarjati z nami.

Do naročnika, zaposlenega osebja in obiskovalcev imamo korekten odnos tudi v času, ko osebe ni v naši bližini. Niti za šalo, niti sami med sabo, jih ne označujemo s »stari, pleško, bucko ipd«. Gre za dejansko spoštovanje! Na delovnem mestu ni nobenega prijateljevanja z osebjem in nobene domačnosti v okolju, kjer delaš. Tudi, če tam delaš že 10 let, bodi strogo profesionalen !!!

Če se zaradi nerazumevanja z varnostnikom obiskovalec obrne na drugega varnostnika, ta vljudno pove, da se bo vse dogovoril s prvim varnostnikom (vsekakor pa mu »ščiti bok«). Lahko pa pogovor prevzame drugi varnostnik, če prvemu zmanjkuje potrpljenja ali če gre za navzkrižno obravnavanje gosta, ali če prvi varnostnik sam preusmeri pogovor na drugega, npr: »če se z mojim ravnanjem ne strinjate lahko to poveste vodji«, ali »vprašajte mojega sodelavca, kakšno je njegovo mnenje«… Vsekakor pa varnostnik, ki prevzame pogovor, mora že vnaprej razmisliti vsebino, ki bo pomirila gosta, da se ne bo zgodil podoben učinek kot pri varnostniku, od katerega je prevzel pogovor.

Dobra taktična poteza je možnost napotitve obiskovalca do kolega varnostnika, ki ga bo z isto interpretacijo še bolj prepričal.

Odnos med varnostniki mora biti na profesionalni ravni. Ni medsebojnega grupiranja. Ko je lokal prazen, naročnik še prej vidi, da sta na enem mestu dva varnostnika, ki se pogovarjata. Zato bo naslednjič naročil enega varnostnika manj in boš brez dela in zaslužka. Medsebojna nesoglasja med varnostniki ne sodijo na delo. Ko oblečeš uniformo, si strogo profesionalen.

Če oseba s katero konfrontiraš želi na vsak način govoriti s šefom lokala, ji poveš, da ima do tega vso pravico, vendar ti, žal, nimaš kontaktnih podatkov organizatorja, dolžna pa jih je voditi tudi Policija, lahko pa se obrnete tudi na vodstvo našega podjetja – obvezno daš vizitko.

Če obiskovalec zaradi kakšnega običajnega varnostnega ukrepa zahteva »šefa lokala«, mu povejte, da se lahko za vse zadeve obrne kar na vas osebno oz. na vodjo varovanja v lokalu.

Lahko pa poda pisno pritožbo pri vas (izvleči beležko in začni pisati), ko bo videl, da pišeš, bo videl, da jemlješ zadevo resno in tvoje zapisovanje ga zna umiriti. Če to odkloni, predlagaj pritožbo na email in daš vizitko, če tudi to odkloni, poveš, da so kontaktni podatki podjetja na spletni strani BBR Security.

O zadevah, ki niso urejene s tem priročnikom in se o njih varnostnik in naročnik ne moreta uskladiti, se ne pregovarjamo na

kraju, temveč jih mora naročnik izraziti vodstvu podjetja, ki prilagodi pravila varovanja naročnikovim željam.

O naročnikovih željah po varovanju, ki ni v skladu z minimalnimi varnostnimi normativi, določenimi s tem priročnikom ali navodili za varovanje, varnostnik obvesti nadrejene in izvajanje tovrstnega varovanja odkloni do nadaljnjih navodil nadrejenega. Če se naročnik in vodstvo BBR ne uskladita in bi zaradi naročnikovih zahtev lahko prišlo do nespoštovanja reda ali celo nezakonitosti, lahko vodstvo BBR varnostnike odpokliče.
Varnostnik obvesti nadrejene tudi, če naročnik ne upošteva ukrepov, določenih v načrtu varovanja, če naročnik samovoljno omogoča vstop osebam, ki jim je varnostnik zaradi (možnosti) kršenja reda, vstop preprečil.

Če vodja prireditve kaže očitne znake opitosti ali druge vrste nerazsodnosti, s tem izgubi mandat. Varnostnik o stanju obvesti nadrejenega, ki o tem obvesti organizatorja, ki lahko zahteva, da se vodja takoj zamenja. Če se vodja ne zamenja, lahko nadrejeni varnostnika odpokliče.

Na obhodu se varnostnik nadzornik pogovori z naročnikom glede dela, tekoče problematike oz. o stvareh (pravila na varovanem območju, navodila za delo varnostnika, zahteve pogojev dela naročnika, ki jih izvedemo skupaj s podjetjem), ki so potrebne za boljše delo varnostnika in večje zadovoljstvo naročnika. Dejansko stanje ugotavlja z razvejanimi alternativami za učinkovitost nadzora in v zelo sproščenem vzdušju.

Neobjektivna varnostna ocena naročnika

Naročnik lahko poda napačno oceno dogodka. Posledično naroči premalo število varnostnikov, ograj ipd., kot je potrebno za normalno reševanje varnostnih pojavov. Takrat vodja prireditve z vodjo varovanja uskladi prioritete delovanje. Tako lahko npr.: varnostniki delujejo samo na območju, kjer je gostota udeležencev večja, obrobna območja pa pokrijejo zgolj z občasnimi obhodi, če jim varnostno stanje to dopušča. Istočasno se ukrepe varnostnikov omeji samo na tiste, ki jih je varno izvesti. Če gre pri oceni za velika odstopanja, lahko varnostniki zgolj taktno opozarjajo na red ali v skrajni fazi zgolj pozdravljajo goste

ob prihodu in odhodu iz VO. Če bi lahko prišlo do nevarnosti za varnostnike, lahko od varovanja celo odstopimo. Odgovornost za varno izvedbo prireditve je organizatorjeva. Če ne moremo zagotoviti reda, vodja prireditve obvešča policijo in upošteva njihove ukrepe. Organizator lahko prereditev odpove, prekine, omeji vstop, prilagodi program in izvede številne druge ukrepe za varno izvedbo prireditve.



DELOVANJE VARNOSTNIKA

DELO VARNOSTNIKOV POSTAJA VSE BOLJ ODGOVORNO, ZATO ZAHTEVA MAKSIMALNO MERO STROKOVNOSTI.

Notranja organizacija delovanja varovanja

Vsak delovni nalog z dvema ali več varnostniki ima vodjo. Vodja je prvo pisani varnostnik na razporedu. Vodjo določi vodstvo podjetja.

Vodja varovanja je neposredno odgovoren vodstvu podjetja:
- pred vsakim delovnim dnem (izmeno) naredi obvezen kratek sestanek (brifing).
- je odgovoren za nemoteno in strokovno opravljanje varovanja.
- zadolžen je za dogovor z naročnikom glede morebitnih sprememb v podrobnostih varovanja.
- razporedi, seznani s posebnostmi in določi naloge varnostnikom in spremlja njihovo izvajanje.
- naročnika seznani z ugotovitvami predhodnega pregleda varovanega območja(odtujitve, poškodbe, nevarni predmeti ...).
- predlaga ukrepe za dvig ravni varovanja in ugled podjetja.
- v primeru nezadovoljivega dela, varnostnika opozori in, če se stanje ne popravi, obvesti predpostavljene in predlaga rešitve.
- vodja mora o vsakem ukrepanju, ki narekuje obveščanje policije in vodstvo, preveriti realizacijo,
- vodja obvešča vodstvo podjetja o posebnostih, ukrepih in drugih dejavnikih, ki vplivajo na varnostno stanje na varovanem območju in sicer na skupnih sestankih oz. internih izpopolnjevanjih.

Varnostnik je neposredno odgovoren vodji varovanja:
- delo opravlja vestno v skladu s Priročnikom za delo varnostnikov in navodili vodje varovanja ter drugimi usmeritvami vodstva podjetja.
- morebitna nesoglasja pri delu rešuje vodja varovanja, po potrebi pa tudi vodstvo podjetja,
- predlaga ukrepe za dvig ravni varovanja in ugled podjetja; če gre za sistemske rešitve to stori pisno ali na internih izpopolnjevanjih varnostnikov (tovrstni predlogi so posebej finančno nagrajeni).

Vodstvo organizira redne mesečne kolegije, na katerih daje usmeritve vodjem.

Priporočljivi so tudi redni sestanki kompletnega osebja v lokalu, s čimer dosežemo enotno delo (razmišljanje) ter medsebojno zaupanje.

Sestanki vodij varnostnikov

Če ima lokacija več kot dva stalna varnostnika, vodja enkrat mesečno oz. po potrebi organizira sestanek. Stalni varnostnik na lokaciji je tisti, ki dela tam vsaj 4x na mesec. Po potrebi se na sestanek povabi tudi naročnika in ostalo osebje. Vodja vsaj tri dni pred sestankom z okvirno vsebino sestanka obvesti vodstvo podjetja, po tem pa v roku treh dni odda zapisnik o sestanku. Brifing sestanki oz. konkretni napotki se podajo vsak večer pred začetkom dela. Vodja po končanem delu s spodbudnimi besedami varnostnikom odobri odhod.

Nadzor

Redni nadzori varnostnikov potrjujejo visok nivo strokovnosti in so pogoj za kakovost dela. Vsak varnostnik oz. lokacija se nadzira praviloma enkrat mesečno oz. po določili kolegija. Nadzornik ob nadzoru preveri opravljanje dela in usposobljenost varnostnika. Nadzornik delo varnostnika popravi, po potrebi demonstrira in svetuje pri številnih finesah za izboljšavo dela. Med nadzorom varnostnik pove tudi svoje predloge za povečanje varnosti ali izboljšanje dela. Nadzornik ob nadzoru izpolni tudi poročilo o nadzoru. Zaradi pomanjkljivosti ob nadzoru se lahko varnostniku odvzame kompletna stimulacija.

Priprava na delo

Vodja mora pred začetkom narediti sestanek (brifing) in najpomembnejše zahteve posebej poudariti (pregleda tudi skupno in osebno opremo varnostnikov).
Varnostnik se mora na delo pripraviti. Na delo pride vsaj 15 min pred začetkom delovnega časa.
Seznanjati se mora z vsem, kar je povezano z lokalom, ki ga varuje, da bo obiskovalcem lahko nudil ustrezne informacije že ob vstopu v lokal.

Povezati se mora s sodelavci v lokalu, tudi bližnjih lokalih: medsebojno sodelovanje in pomoč.
Po potrebi in dogovoru se javlja tudi operativnemu vodji.
Pred nastopom službe naj zadovolji svoje potrebe (lakota, žeja, WC).



Varnostnik mora biti urejen in imeti pri sebi:
službeno izkaznico, beležko, pisalo, svetilko, lateks rokavice (za krvave, pobruhane, umazane), mobilni telefon, vizitke, plastične zatege, ustrezna (dodatna) oblačila.
Službeno izkaznico si varnostnik tudi fotokopira in ima »v vsakem žepu eno kopijo« ali/in jo ima fotografirano na telefonu in pokaže tudi fotografijo, kar bo MOGOČE zadostovalo policistu, da mu ne napiše kazni.

Varnostnik ob nastopu službe podrobno pregleda celotno varovano območje in obvesti naročnika o morebitnih poškodbah inventarja in sanitarne opreme, s čimer se izogne krivdi za te poškodbe v času opravljanja dela.

Hkrati varnostnik lahko podrobno pregleda vse skrite kotičke, da:

- ni kje skrivaj vnešena pijača,
- ni kje »zaštekana« droga, orožje (palica, izvijač, nož, pištola...), Predvsem pri pregledu toaletnih prostorov je možnost, da pred začetkom oz. pred prihodom varnostnika na delo, oseba skrije za WC školjko ali pa odpre kotliček in vstavi ali zalepi pod pokrov kotlička nevarni predmet (nož, pištolo...) ali pa prepovedane substance (heroin,kokain...). To isto lahko oseba naredi tudi med samim delom varnostnikov na varovanem območju, zato je potrebno večkrat narediti obhod med samim delom in to preveriti.
- ni kje kakšna pozabljena stvar, ki bi jo lahko kasneje kdo odtujil,
- ni ostalo kje kakšno orodje, naprava ipd, kar bi bilo lahko nevarno za udeležence,
- v prostoru ni eksplozivnih naprav,
- ni nevarnih stanj (spolzka tla, nezaščitena/poškodovana električna napeljava, plinska napeljava, dvigala in druge naprave),
- so na mestu in funkcionalni protipožarni elementi (gasilni aparati, požarni redi, evakuacijski načrt, hidranti...), Varnostnik lahko pregleda gasilne aparate (zatiče), datume, kdaj je bil servisiran aparat oz. kdaj je potrebno poklicati serviserja gasilnih aparatov in zaznane posebnosti sporočiti naročniku.

- so prosti in funkcionalni evakuacijski izhodi.
- Zaznava tudi druge posebnosti in o njih obvesti naročnika (pregorela žarnica ipd.)



V kolikor gre za lokal, kjer se prvič dela, je potrebno na delovno mesto priti vsaj pol ure prej, da se »spoznamo« z lokalom. Z naročnikom in operativnim vodjo je potrebno dogovoriti vse podrobnosti. Z naročnikom je potrebno tudi predvideti približno strukturo gostov ter na podlagi tega ustanoviti navodila za delo (ali lahko v lokal vstopajo gostje v športnih oblačilih, delovnih kombinezonih,...).

Ob prevzemu lokala je potrebno »uvajanje« gostov na sistem doslednega fizičnega varovanja. V kolikor gre za popolnoma nov lokal, je izvajanje varovanja bistveno lažje. V primeru, da se prevzame že obstoječi lokal, pa je moč pričakovati nasprotovanja gostov, saj so pred prihodom varnostnikov v lokalu lahko obnašali po svoje, pogosto razpuščeno. Izkušnje so pokazale, da se že v mesecu dni stanje bistveno izboljša, kar dvigne nivo lokalu in se, zaradi boljšega splošnega vzdušja, poveča tudi obisk.

Varnostnikova podoba

Varnostnik v lokalu mora biti **vedno urejen** (od higiene do videza).

Varnostnik se mora vsak trenutek spraševati tudi, ali zna nositi uniformo!

Ne drži rok v žepu. Ne žveči, ne pljuva, ne odmetava odpadkov ali cigaretnih ogorkov mimo koša, ne naslanja se s hrbtom in podplatom ene noge na steno (ker jo boš umazal), ne hodi po lokalu kot kavboj ali kot da je osvobodil celo mesto ipd., skratka, tvoje vedenje naj kaže resnost varnostne službe BBR Security.

Ne kadi, če kadiš **ne kadi** pred ljudmi.

Na delovnem mestu **ne kaži prijemov**, ki si se jih naučil na usposabljanjih, ne nakazuj udarcev in drugih gibov ob razlagi, kako si koga kdaj fizično obvladal.
Nikoli ne razlagaj drugim, kako si ukrepal. Varnostnik lahko svoja mišljena ter vprašanja poda na internih izpopolnjevanjih. Razglabljanje o ukrepu z gosti ter natakarji (»hvaljenje«) ni dovoljeno. Vsak ukrep je treba obravnavati profesionalno in se na ta način vesti tudi po uporabljenem ukrepu.

Obiskov na delovnem mestu **ni**. Vljuden, kratek dialog, naj bo nadomestilo za brezbrižen klepet. Znanci se ne smejo zadrževati na tvojem delovnem mestu, sploh pa se to ne sme dogajati na vhodu. Če ne moreš drugače prekiniti klepeta naredi obvezn obhod.

Zadano **nalogo izvedi 100%.** Pa če moraš stati celo noč na eni nogi, stoj, dokler ne dobiš zamenjave. Vodja ve, kam in zakaj te je postavil, ve, kje te najde, če te rabi, kje si, če rabiš pomoč. Z vodjem varovanja se ne pregovarjaj kot majhen otrok – zakaj pa ravno jaz. Upoštevaj vodjo. On je podjetju odgovoren, da varovanje poteka kot mora. Če ga ne upoštevaš, si za vsako nesrečo materialno vsaj delno odgovoren ti.
Ne sme se zgoditi, da ne bi naredil točno tako, kot je bilo dogovorjeno. Delamo lahko le, če se brezpogojno zanesemo drug na drugega.

Opravljaj delo, ki ti je zaupano. Pri tem naj te ne zavede ne slabo vreme, ne kakšni zanimivi dogodki, kot tudi ne lahkomiselnost ali celo ležernost.
Za svojo napako lahko najdeš veliko izgovorov, a nobenega opravičila.

Varnostnik se ne vtika v program v lokalu (niti ne sprašuje kdaj bo konec). Podatek o delovnem času je napisan na vhodu oz. ga pridobiš od organizatorja na začetku varovanja zgolj zato, da razpolagaš z informacijo **za goste**, do kdaj okvirno je prireditev planirana.

Če sediš ali se naslanjaš, je videti, da ne delaš, zato **stoj** »strumno« tudi, če nič ne delaš. Največja past je, če imaš stolček in prisloniš rit danes za minutko, jutri za dve. Po tednu dni pa že kar sediš, meditiraš, dremaš... namesto, da bi delal.

Bodi ves čas aktiven.

Najboljši si najdejo delo tudi takrat, ko ga ni. Takrat si tudi s strani naročnika najbolj opazen. V delovnem »zatišju« detektiraj okoliščine za izboljšanje varnosti.

Vedi, da te bomo morali zamenjati, če naročnik s teboj ne bo zadovoljen. In, če ne bomo imeli na voljo drugega dela za tebe, si boš moral iskati službo drugje.



DELO NA VHODU

Smiselno zaporedje dogodkov ob pristopu gostov:

1. Predprodaja kart (če obstaja) z obvestili o pogojih vstopa
2. Obvestila o pogojih vstopa na pristopu
3. Pregled osebnih dokumentov
4. Prodaja kart (ali pregled kart)
5. Oddaja garderobe (če obstaja)
6. Površinski pregled oseb

Varnostnik je praviloma prvi stik gosta z lokalom, zato je prvi vtis najpomembnejši. Bodi gostoljuben iz srca, saj je to stranka, ki nam vsem prinaša denar.

Na vhodu moramo vsako osebo čim bolje spoznati/oceniti, mora nas ne le opaziti, temveč nas mora tudi zaznati in se ves čas zavedati, da smo prisotni. Ob transparentnosti bodimo tudi diskretni.

Varnostniki pred, na vstopu in v lokalu izvajajo pravila na varovanem območju (v nadalje PNVO) kot jih predpiše naročnik (naloge so razvidne v vzorcu PNVO v prilogi) in izvaja varovanje v skladu z Zakonom o zasebnem varovanju z vso doslednostjo in strokovnostjo kot od njega zahteva BBR Security. Med izvajanjem pravil bodi vljuden in diskreten. Zaželeno je, da se ustanovi diskrecijska linija. Če je dovolj varnostnikov, lahko eden skrbi za upoštevanje diskrecijske linije. Obvezna je diskrecijska linija pred dvigalom, da imajo prostor najprej ljudje v dvigalu, da izstopijo.

Pogoj, da plačilo vstopnine velja le za enkraten vstop, dviguje nivo varnosti v lokalu. V kolikor želi oseba ven samo na bankomat (ali drugega res tehtnega razloga), ji dovolimo izjemoma, za točno določen čas in samo pod pogojem, da gre sama. Če gre še s kom, se lahko gresta drogirat, pijančevat ipd. Če kdo želi ven samo zato, ker želi kaj dati drugi osebi (npr. telefon, denar ipd), je velika verjetnost, da ji posodi svoj dokument ali kaj drugega, s čimer bo hotela druga oseba kasneje tudi vstopiti.

Ob ohladitvi ukrepaj takoj (vedno moraš imeti v rezervi dodatna oblačila). Ko te že zazebe, se boš težko pogrel. Grelne naprave se uporabljajo tako, da te grejejo v noge.



Plačevanje vstopnine

Vsak lokal mora imeti čim več pisnih obvestil za isto stvar (eno ni nobeno). Ob pristopu eno, ob razvrščanju v vrsto drugo, pred blagajno še tretjo! To velja tudi za nakup vstopnic, ki naj vsebuje tudi znesek!

Varnostniki in biljeterji se moramo zavedati, da je lokal podjetje in da lastnik lokala od tega živi. Denar, ki se steka v blagajno, je last gostinca. Vsak skrbi za svoj denar in lastniki so zelo občutljivi in pozorni na dosledno plačevanje vstopnine. Marsikateri šef gleda v svojo blagajno/denarnico že na vhodu. Omogočanje vstopa brez plačila vstopnine, pomeni manj denarja za lastnika, pa še drugače: prikrajšali smo ga, denar smo mu ukradli.

Zato imej pravilo »solidarnosti«: spusti le tistega, za katerega si pripravljen tudi sam iz svojega žepa plačati vstopnino, če od tebe to kdo zahteva. Sicer pa ljudem preprosto razloži, da je to tvoja služba in da razumeš , da bi radi šli v lokal brez vstopnine. Pojasni pa jim tudi, da zaradi tega ti lahko izgubiš službo, ki pa ti pomeni več, kot njim en večer zabave.

Enostavna rešitev za »prijatelja«: ponudiš mu svoj denar, da si gre kupit karto. Če bo denar sprejel, ni tvoj prijatelj.

Če varnostnik deluje na točki, kjer bi lahko zase (s podkupnino) dopuščal »brezplačen« vstop , **naj nima pri sebi svojega denarja**. Ob pojavu suma organizatorja, vodje varovanja ali sodelavcev, bo vodja varovanja zahteval
od varnostnika, da izprazni žepe. Tovrstno nemarno pobiranje vstopnine skrajno škoduje ugledu BBR SECURITY-ja in poštenju varnostnikov sploh, posledice za delavca pa temu primerne!

Ne razglašaj ure, do katere je potrebno vstop plačati, ker bodo najbolj problematični ljudje do tedaj čakali in nato želeli vstopiti. Tudi po prenehanju prodaje vstopnic, izvajamo selekcijo vstopa oz. onemogočanje vstopa. Priporočljivo pa je, da ko se vstopnina neha pobirati, se tudi vstop ne dovoljuje več.
Pri ponovnih vstopih preverjamo odtis pečata, vedeti pa moramo, da lahko obiskovalec odtis, ki ga je dobil pri izhodu, odtisne na roko drugega obiskovalca. Zato pozorno pogledamo, ali je pečat

odtisnjen v negativu! Priporočljivo je, da karta omogoča samo enkraten vstop!

Varnostnik spremlja, da se denar, prejet od vstopnine, evidentira (izdaja karte) in druge mahinacije (dvakratna prodaja iste karte, vstop z že uporabljeno karto...). O vseh posebnostih obvešča naročnika.



Prihod znancev in vrsta

Ne spuščaj »znancev« mimo vrste, ker to povzroča nejevoljo med obiskovalci, ki so v vrsti in ruši smisel reda, za katerega se zavzemamo.
Zato prehodov mimo vrste ni. Povemo enostavno: »saj boste v nekaj minutah na vrsti, jaz pa z dobrim delom ohranjam službo« Če je vrsta za čakanje daljša (od 10 min) in pristopi prijatelj mu rečemo: »sedaj imamo res gužvo in ne smem narediti nobene izjeme, naredi še en krog, stopi še kam na kakšno pijačo in se vrni čez pol ure, urico, pa bomo videli, kaj se da narediti«. Če vztraja, ali se vrne, in je še vedno gneča, poveš: »zate bi se lahko pogovorili, oseba/osebe, ki so s tabo, morajo na žalost v vrsto«. S tem se nismo prijatelju zamerili in praviloma tudi on sam potem počaka z družbo.
V kolikor kakšna oseba potrebo za vstop povezuje z voljo organizatorja ali celo udeležbo pri organizaciji dogodka, smo skrajno prijazni in njegove navedbe čim prej preverimo. Ne dopustimo, da bi lahko prišlo do okoliščin, zaradi katerih bi mu bil lahko vstop preprečen, saj bomo morali, ob njegovi nujni navzočnosti na prireditvi, tak ukrep umakniti, kar pa bo negativno vplivalo na varnostnikovo avtoriteto.

Pojav gneče

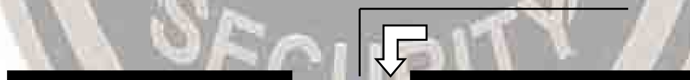
<u>Zelo dobra obveščenost ljudi pomirja, zato jasno, glasno in neprestano dajaj navodila širši množici.</u>
<u>Splošno</u>: ne pregovarjaj se z ljudmi na vhodu. Vstopanje mora biti vedno tekoče, zato ustanovi varovano območje (z ograjo, vrvmi, stebrički ali vsaj črto na tleh) in zahtevaj od ljudi da, po izrečeni prepovedi vstopa, stojijo izven tega območja.
Tudi če ni vrste pred lokalom, ne dopusti, da do tebe pristopi gruča ljudi. Prosi jih, da se postavijo v vrsto in imej postopek (dialog) po vrsti z vsakim posebej! Prosi jih, da stopijo v **vrsto po eden, da jih lahko pregledaš**, da lahko v miru pogledaš dokumente…

Če se pojavlja vrsta pred lokalom (včasih tudi pred garderobo), imej pripravljene trakove ali ograjice, da boš lahko vrsto speljal (največ v širini do 1 m)

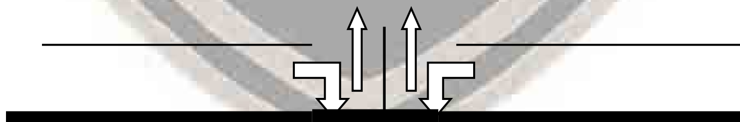
Ograje postavi cik-cak ; če so naravnost, pride do pritiskanja ljudi na celo vrsto.
Če se pojavi gneča več kot 50 ljudi, moraš imeti na razpolago ograje ali kakšno drugo možnost fizičnega ločevanja ljudi (doziranje iz različnih sektorjev/prostorov). Če pride do pritiskanja skupine ljudi, ne poskušaj te skupine riniti nazaj, temveč se loti ločevanja ljudi, ki so na zadnjem delu skupine in ni tako »zbita«. Prični z rahljanjem množice, če to ne zadostuje, začneš z razslojevanjem.
Če se pojavijo težave z maso ljudi, območje omejimo in doziramo pristop.

Pogosto se v lokalih pojavi gneča zaradi masovnega vstopanja in izstopanja obiskovalcev. Velja pravilo, da imajo prednost tisti, ki izstopajo. Rešitev je naslednja: ob objektu naredimo ograjo (napeljemo trak ipd) in jo zaključimo na sredini vhoda tako, da imajo prost prehod tudi osebe, ki želijo izstopiti iz prostora.

Podoben problem se lahko pojavi tudi pri izstopu, če je pretočnost izstopa zmanjšana (dvigalo, ozka vrata…). Vrsto zožimo. Za red v vrsti skrbi dodaten varnostnik.



Rešitev v primeru hkratne oddaje in sprejema garderobe:



Ko ustvarjaš vrsto, se zavzemaj, da omejiš gibanje tudi ob oz. mimo vrste. Naredi tampon cono (npr. napelješ trak – trak vzdrži do 30 ljudi, sicer potrebuješ ograjo tudi za tampon cono) tako, da bo jasno razvidno, kje je gibanje dovoljeno.


VAROVANJE
B
B R
SECURITY

Če se ti vrsta zruši, blokiraj pretok ljudi na območju pred (če gledaš smer gibanja vrste) kolapsom. S pretokom sprazni območje, kjer je porušena vrsta in vrsto v tem delu postavi/oblikuj na novo.



Če vrsta zgublja svojo namembnost, ni več reda, kontrole nad udeleženci, ali je enostavno preveč ljudi, omejimo pristop udeležencev na to območje tako, da jih zadržimo na dostopu. Na primernih mestih ustvarjamo sektorje, v katerih zadržujemo število ljudi, ki jih lahko kontroliramo (glede na kvaliteto ograd, vedenje udeležencev itd.)

Obveščanje ljudi ob vrsti

Dobra obveščenost daje ljudem občutek gostoljubja, zato ves čas razglašaj čim več informacij.

Zraven številnih pisnih obvestil je ob vrsti zelo aktiven tudi varnostnik. V kolikor obstaja na vhodu režim, zaradi katerega posameznik ne bi mogel vstopiti (npr: obvezen osebni dokument), ljudi o tem obveščamo, ko se želijo razvrstiti v vrsto. Prepoved vstopa ob razvrščanju v vrsto izrečemo tudi osebam, ki ne izpolnjujejo pogojev za vstop (kažejo znake očitne opitosti, ne izpolnjujejo starostne meje...). Ljudi obveščamo tudi, če smo prenehali spuščati udeležence v lokal (prezasedenost), poudarimo, da je frekventnost vstopa odvisna od frekventnosti odhajajočih gostov (kolikor ljudi ven, toliko noter). Vseeno bodo ljudje hoteli slišati vašo približno oceno, kdaj bodo lahko vstopili.

Vsak, ki gre iz vrste, ne glede na razlog, gre ponovno na konec vrste. Če ob vrnitvi vztraja, da hoče biti z družbo, v kateri je bil pred odhodom iz vrste, omogočimo tudi družbi, da so skupaj tako, da lahko gredo skupaj na konec vrste in NE da se posameznik preko vrste vrne k družbi!

Ljudi, ki se **pred lokalom (lahko tudi parkirišču**) pojavijo s svojo pijačo in če imajo samo le še kak požirek, povabimo naprej in prosimo, da spijejo in embalažo odložijo v koš. Če imajo pijače večjo količino družbo povabimo naprej, hkrati pa osebi, ki pijačo drži, svetujemo, da pijačo odnese (v avto oz. jo shrani kje drugje). Če ne upoštevajo, jim povemo, da imamo zelo visoka merila za vstop in da si ne želimo, da bi jim morali kasneje zavrniti vstop zaradi znakov da so pod vpliva alkohola, ki jih kažejo že sedaj. Namenjeni so na zabavo in naj gredo naprej, pijača pa naj ostane zunaj.
Če oseba z vedenjem bistveno odstopa, ji lahko povečanje emocionalnih odzivov omenimo kot enega izmed znakov opitosti in izpostavimo dvom o tem, da v tem trenutku sploh še izpolnjuje pogoje vstopa. Takšna omemba jo lahko prepriča, da preneha s popivanjem**.**

Pretočnost

Pravilo: večja je pretočnost, manjši so pritiski od zadaj, manj imaš težav.
Pretočnost moraš regulirati z zahtevnostjo in stopnjo doslednosti pri izvajanju ukrepov na vhodu/prehodu. Ustvari sektorje (na enem prehodu pregleduješ, na drugem gledaš karte, tretji je pri garderobi...) in doziraj pristop optimalnemu številu udeležencev za vsako območje posebej.

Z gostincem se vodja varovanja dogovori za razporeditev miz, stolov in drugega na prehodih. Na prehodih omogočimo čim večjo pretočnost in tako zmanjšamo pritiske od zadaj, preprečimo zadrževanje ljudi na posameznih »ozkih grlih«, kjer je možno pričakovati gnečo in jih sproti opozarjamo, naj se tam ne zadržujejo. Z ozkih prehodov umaknemo oz. zaščitimo vse predmete, ki bi lahko bili predmet poškodovanja. V primeru, da je točilni pult »prekratek«, umaknemo barske stole, s čimer preprečimo, da gostje sedijo in se predolgo zadržujejo pri pultu, povečamo pa tudi frekventnost naročanja pijače.

Selekcija na vhodu

Varnostnik na vhodu mora ves čas kontrolirati območje pristopa. Varnostnik mora opazovati goste že ko hodijo proti lokalu. Po hoji

lahko osebo velikokrat ocenimo, ali je podan razlog za preprečitev vstopa (opitost, agresivnost,...)
Na vhodu je potrebno z vsakim obiskovalcem »delati«. Poleg vljudnosti izkazujemo tudi gostoljubnost. Vsakega gosta želimo čim bolje spoznati, mora nas ne le opaziti, temveč tudi zaznati. Vedeti mora, da smo navzoči. To mu daje občutek varnosti in hkrati da vedeti, da je dogajanje pod stalnim nadzorom in ne gre početi neumnosti. S tem dosežemo v lokalu boljše počutje in večji red.
Pri selekciji ob vstopu obiskovalce vljudno prosimo, da stojijo v vrsti, da se ne prerivajo, da se ne vrivajo, da plačajo vstopnino, vstopnico predložijo na vpogled. Poskrbimo tudi, da je na pristopu čim več pisnih obvestil.
Na vhodu v vsakem primeru obvezno vljudno pozdravimo. Obvezno pozdravljamo z dober dan oz. večer in nasvidenje/lahko noč. Pozdravljanje z živjo/adijo in ostali prijateljski pozdravi niso primerni, tudi če osebo večkrat vidiš in jo na videz že poznaš, predvsem ne, ker te pri tem slišijo tudi drugi (tudi naročnik), ki pa za vajino poznanstvo ne vedo in lahko to ocenijo kot pomanjkanje vljudnosti do obiskovalcev.
Varnostnik naj tudi tedaj, ko ni dela in ko misli, da ga nihče ne gleda, ne kaže prijemov in udarcev prijatelju ali drugemu varnostniku.
Varnostnik se mora v času službe z vsemi gosti in tudi medsebojno, pogovarjati izključno v slovenščini (izjema so le tujci, ki ne razumejo slovensko).
Za učinkovito selekcijo in ohranjanja smisla varovanja težimo k enemu vhodu, oz. ohranjamo neposredno povezavo z vhodi, če jih je več.

Preverjanje nastrojenosti

Ob pozdravu in morebitnem vljudnem nagovoru spremljamo obiskovalčev odziv... če pride do odstopanj pri »lepem« vedenju, ali od njega ni razsodnega odziva, pomeni, ne odzdravi, se mu ne umaknemo oz. stopimo predenj, ga pozdravimo še enkrat na očiten način in ocenjujemo njegovo reakcijo. Če se umiri, je v redu, če smo v dvomih pa iz varnostnih razlogov prosimo za osebni dokument. Pred vstopom ga lahko pregledamo tudi če ni tako določeno z redom na VO. S tem preprečimo vnos nevarnih stvari, hkrati pa se med korektnim površinskim pregledom oblačil in prtljage prepričamo, ali obstajajo razlogi za preprečitev vstopa

(nastopaško/agresivno vedenje), preden nam naredi težave v lokalu. Če smo še vedno v dvomih, si osebne podatke zapišemo (preventivni zapis). Odklonitev želenega pregleda ali ugotavljanja istovetnosti, kot tudi kršenje reda na pristopu, je lahko razlog za preprečitev vstopa. Tako bodo problematični ljudje ostali zunaj.

V primeru, da je kdo v skupini neprimeren za vstop, mu **NE** rečemo: »Vi pa nocoj ne boste šli noter.« **Temveč**: Skupini poveš, da moraš najprej ugotoviti njihovo istovetnost, potem pa jim boš razložil pravila na VO. (podatke si zapišeš). Preden kdo od skupine vstopi jim razložiš vstopne pogoje in izpostaviš osebe, ki jih ne izpolnjujejo. Poveš, da te osebe danes žal ne smejo vstopiti, drugič pa so dobrodošle, če bodo izpolnjevale PVO. Osebe se potem same odločijo, če gredo noter brez njega, ali iz solidarnosti tudi oni ne bodo vstopili.

Glej tudi ravnanje s skupino ob pristopu (str.30).

Označevanje območja

Če na varovanem območju veljajo posebna pravila za zagotavljanje reda, je naročnik storitve dolžan zagotoviti, da je pred vstopom na varovano območje na vidnem mestu napis »VAROVANJE« in poleg tega napisana posebna pravila za zagotavljanje reda. Glej univerzalni vzorec reda na varovanem območju BBR SECURITY.
Območje, kjer želiš izvajati poseben režim, nekako označi. Npr.: za preprečitev vstopa za točilni pult dvignjen podest ob vstopu za točilni pult ali cca 50 cm traku izza roba pulta ali nalepljena ali narisana črta na tleh z napisom (samo za osebje, varovano območje ipd....).

Dialogi na vstopu in izstopu:

Dialogi:
Dober večer !
Prosim, da mi pokažete osebno izkaznico.
Hvala, izvolite, prijetno zabavo vam želim oz. prijeten večer še naprej...

Zakaj: Za vstop je predvideno obvezno ugotavljanje istovetnosti (ali starostna omejitev)

Dober večer !
Vas lahko pregledam, prosim?
Hvala, izvolite, prijetno zabavo vam želim oz. prijeten večer še naprej...
Zakaj: Vstop je dovoljen samo ob pregledu oblačil in prtljage. (varnostni razlogi)

Dober večer !
Vstop na varovano območje je dovoljen le pod strogimi pogoji.
Ugotavljam, da ne izpolnjujete pogojev za vstop. Ko jih boste izpolnjevali, boste zelo dobrodošli. Nocoj vam vstop, žal, ni dovoljen. Istočasno se opravičujem, oddaljiti se morate iz varovanega območja, ker tako določa zakon. Hvala za razumevanje, želim vam prijeten večer še naprej... stopite vsaj toliko na stran, da omogočite prost prehod, hvala za razumevanje«.

Če nasprotuje tvojim odločitvam, dodaš:

Opozoriti vas moram, da zakon določa, da so za takšne kršitve predpisane kazni tudi do 1.500 eur.
1. *38/7 čl ZJZ: z globo* 250 do 1.500 eur *se kaznuje posameznik, ki moti ali ovira prireditev.*
2. Z globo **od 200 do 400 evrov** se kaznuje posameznik, ki se ne ravna v skladu z ukrepom varnostnika (89.čl. ZZasV-1 – 1. odstavek)
Z globo **od 400 do 600 evrov** se kaznuje posameznik, ki s silo ali grožnjo, da bo uporabil silo ovira ali preprečuje izvedbo ukrepa varnostnika (89. Čl ZZasV-1 – 2. odstavek)

S konfliktno osebo na vhodu vodita dialog oba varnostnika. Oseba je vedno v »konfliktu« z obema varnostnikoma, ne samo z enim. Po potrebi en varnostnik ostane na mestu frontalno z osebo, drugi se pomakne na bočno stran osebe, tako ima oseba decentraliziran fokus.

Ob pozdravu in uradnem dialogu je priporočeno še kakšno **dodatno vprašanje oz. nagovor.** Da obiskovalec nedvomno zazna našo prisotnost, da navežemo stik in tako lažje presodimo

njegovo stanje. Vsako razpoložljivo sekundo mora varnostnik izkoristiti vsaj za vljudnostni nagovor: **»KAKO STE?«**
Sicer pa, če nam okoliščine dopuščajo, nadaljujemo s čisto splošnimi stvarmi: Ste našli parkirno mesto, od kod prihajate, še koga čakate, ste prvič pri nas?
Ali informiramo o redu: Dober večer, prosim, da oddate garderobo…
Ali informiramo o dogodkih: danes imamo takšno prireditev…, stranišča so levo, garderoba desno, glavni točilni pult pa naravnost ...
Pri osebah, ki jih na videz poznamo, prijazno dodamo npr:»prejšnji vikend smo vas pogrešali, lepo, da ste ponovno pri nas…«. Nikoli pa ne tikamo. Niti oseb, ki jih na videz poznamo. Tikanje je izraz neprofesionalnosti in največkrat pomeni v nadaljevanju oteževalno okoliščino pri reševanju zapletov. Ne izražamo osebnih mnenj in komentarjev. Npr. To krilo vam pa lepo pristoji, še manj negativnih, npr: kje ste dobili te čudne hlače, ne da se mi vas več poslušati, sedaj vas imam pa dovolj…..
Na »hec« se obrača le v konfiktnih situacijah, sicer je dopustna zgolj prijaznost.

Ob izstopu pozdravimo: NASVIDENJE, LAHKO NOČ ali LEP VEČER ŠE NAPREJ (če se končuje zabava, ko se že dani pa: NASVIDENJE,DOBRODOŠLI NASLEDNJIČ). Če stranka odvrne, da se bo še vrnila, rečemo: LEPO ali DOBRODOŠLI. Če ponoven vstop po izstopu ni več mogoč, gostu to povemo: (npr. SPUŠČAMO SAMO ŠE VEN). Če je potrebno za ponoven vstop ponovno plačati vstopnino, gostu povemo, da je karta namenjena za enkraten vstop in bo pri ponovnem vstopu morala ponovno plačati vstopnino. Če gostu **ne** rečeš: nasvidenje, lahko noč…, **ne bo imela možnosti odgovoriti, da se namerava vrniti** in ko se bo vrnila, boš imel probleme.

Vljudnost lahko povečamo tako, da ob vstopu prijazno in z nasmeškom pozdravimo: »**DOBER VEČER** in DOBRODOŠLI PRI NAS« (lahko dodaš ime lokala) npr: DOBRODOŠLI V LOKALU XY (gradimo blagovno znamko lokala) ali PRIJETNO ZABAVO VAM ŽELIM ali IZVOLITE NAPREJ, PRIJETEN VEČER VAM ŽELIM – z gestami nakažeš vstop, odpreš vrata, pritisneš gumb v dvigalu….
Pri odhodu pa pozdravimo: »**NASVIDENJE, LAHKO NOČ** in DOBRODOŠLI TUDI NASLEDNJIČ, ALI LEP VEČER ŠE NAPREJ…«

Varnostnik sam sebe nadzira glede primernosti odzdravljanja oseb po principu 8/10. To pomeni, da mu od desetih ljudi osem odzdravi. Varnostnik, ki pade pod 5/10 ni primeren za delo v BBR. Za povečanje uspešnosti pri odzdravljanju lahko uporabljamo metodo pristopa s polovičnim korakom in ta represivni nastop istočasno omilimo z zelo vljudnim ponovnim pozdravom. Pri skupinah pozdrav posebej naslovimo na posameznike v skupini, ki se na naš pozdrav skupini niso odzvale. Npr. »Dober večer družba, kako ste…, dober večer tudi vam, vsem skupaj želim prijetno zabavo«

Če te gost vpraša, od kot podlaga za tvoje ukrepe oz. kje piše, da lahko izvajaš določene ukrepe, ji poveš: »Pravila na varovanem območju temeljijo na določbah Zakona o zasebnem varovanju in drugih podzakonskih predpisih objavljenih v Uradnem listu republike Slovenije«. (Uradni list je javno objavljen in prosto dostopen tudi na internetu)

Ob vprašanju, kje so še dobre zabave v mestu, ali, če vemo, kje nahaja nek drug lokal, mu odgovorimo: »NAJBOLJŠA ZABAVA JE PRI NAS, IZVOLITE NAPREJ«. – Naprej ga povabimo vsaj trikrat (mu odpremo vrata, mu z gesto dobrodošlice nakažemo smer vstopa…) Če res vztraja pri vprašanju kje je nek drug lokal, mu povemo kje se ta nahaja in dodamo, da je škoda časa in denarja, da bi hodil tja, ker se bo zagotovo vrnil, saj so v tem lokalu res najboljše zabave.

Ob vprašanju, če je že kaj ljudi v lokalu, odgovorimo vedno enako: »Ja, se nabira, ja«.

Kultura dialoga

Povzdigovanje glasu in vpitje med postopkom praviloma ni potrebno. Dvakrat jasno izrečena zahteva ima primerljiv učinek kot zahteva povedana s povzdignjenim glasom. Izrekanje zahteve z vpitjem, uspešno nadomestimo tako, da zahtevo odločno ponovimo trikrat. Praviloma je potrebno le več potrpljenja, kar traja kakšno sekundo dlje.

Pred vstopom skupine na območje prireditve

1 **Preden skupina pride do vhoda, stopiš do njih in jih povabiš na stran, da opraviš spoznavni pogovor:**
- vljuden pozdrav
- prijazen klepet - od kot prihajajo (kateri kraj, predel mesta, koga poznajo od tam, kako je komu ime, kje so pustili avtomobile ….
- Iz katerega dogodka/lokala prihajajo, kako je tam …

Ugotoviš kdo je »vodja« skupine.

2. **Povabiš »vodjo« na stran in se z njim dogovoriš**:
- da praviloma skupin ne spuščamo na prireditev, ampak, ker »so videti fejst fantje«, boš naredil osebno uslugo in jih izjemoma spustil noter.
- če je kdo močno alkoholiziran, nastopaški, agresiven ipd., mu poveš, da ta ne more vstopiti.
- poveš,da pričakuješ od njega, da ti vrne osebno uslugo tako, da skrbi, da bodo vsi res v redu.
- preden se bo karkoli zgodilo, naj poišče tebe (poveš svoje ime in vprašaš za njegovo) in poveš, da boš ti reševal vse situacije.
- od njega zahtevaš tudi, da bo osebo iz njegove družbe, ki bo naredila težave sam umiril in odpeljal ven.
- pregovarjanja v lokalu ne bo, vse se bomo pogovarjali zunaj.
- poudariš, da je to vajin osebni dogovor, ga pogledaš v oči in mu stisneš roko.
- daš vizitko, če bo kaj karkoli rabil, in zapiši njegov telefonsko če boš ti karkoli rabil

3. **Preventivno lahko učinkuje tudi izvedba postopka ugotavljanja istovetnosti vseh ali določenih oseb v obravnavani skupini:**
- lahko samo vprašate» Tukaj sem odgovoren za varnost, ime mi je Domen (lahko vljudno ponudiš roko), kako pa je vam ime?«.
- lahko vprašate za osebno izkaznico »Za vstop je potreben oseben dokument, prosim, da mi jo pokažete«, nato ga nazivamo z gospod + ime npr:» gospod Jože...«
- lahko v beležko prepišete generalije (ime in priimek, naslov stalnega bivanja).

4. **Ves čas morajo imeti občutek, da jih imamo pod nadzorom** (opazujemo tudi, s kom se pogovarjajo, s kom se kdo pozna, ipd)!

Ob prihodu varnostnikov drugih varnostnih služb

V primeru, da varujemo prireditev v objektu, kjer varovanje objekta izvaja druga varnostna služba, jim v času odvijanja prireditve dovolimo opravljati samo servisne posege na prireditvenem območju. Pod servisne posege spadajo storitve, ki so nujne za delovanje:
- sistema požarnega varovanja (delovanje požarnih javljalcev, magnetnih stikal na vratih oz. drugih sistemov blokad na požarnih izhodih ipd)
- sistema tehničnega varovanja,
- nujen prehod iz enega na drugi del varovanega objekta v sklopu fizičnega varovanja objekta, ki ga opravljajo.

Prenos denarja
Odnašanje denarja s prireditvenega območja se opredeljuje z načrtom varovanja. Varnostniki na vhodu varnostnikom za prenos denarja omogočijo prehod na vhodu in izhodu.

Bodyguardi
V kolikor se pričakuje osebe z osebnim varovanjem (Bodyguardom), organizator določi protokol vstopa na prireditveno območje .

V kolikor je prihod Bodyguardov spontan, ugotovimo, če je njihovo delovanje legitimno (preveri službeno izkaznico osebnega stražarja, ki jo je izdalo ministrstvo za notranje zadev).

Tujim varnostnikom v uniformah ne dovolimo postopanja, ali izvajanja »obhodov« v lokalu, kjer se odvija prireditev, ki jo varujemo mi.



Ugotavljanje istovetnosti

Varnostnik mora najprej **vsakega** gosta pozdraviti (ne glede na videz), šele nato vljudno prositi za osebni dokument. Odnos do gosta je ves čas vljuden (prosim, hvala, izvolite, oprostite). Varnostnik goste vika!! Način delovanja mora biti na zelo visoki ravni.

Ugotavljanje istovetnosti določajo pravila na VO, izdelana na podlagi ZZasV-1. Varnostnik osebi pove, da ugotavlja istovetnost, ker so takšna pravila na varovanem območju in se ne sklicuje na ugotavljanje starostne meje (če je gost vidno starejši od 18). Ob ugotavljanju istovetnosti lahko vodimo evidenco vstopov in izstopov, ki pa je zavezana varovanju osebnih podatkov. Organizator predviden ukrep ugotavljanja istovetnosti objavi na vidnem mestu.

Dodatno se istovetnost po ZZasV-1 lahko ugotavlja iz varnostnih razlogov, tudi zato, da ima varnostnik možnost ugotoviti, proti komu izvaja oz. je izvajal ukrep.

Starostno mejo dovoljenega vstopa določa red na varovanem območju (praviloma 18 let) in zakon (prepoved vstopa mlajšim od 16 let po 24.00 uri v lokale, kjer strežejo alkoholne pijače, brez spremstva staršev).

Preverjanje starosti izvaja varnostnik praviloma po pooblastilu odgovorne osebe na prireditvi, ki pooblašča varnostnike, da sme od vsake osebe, za katero domneva, da ne izpolnjuje pogojev za vstop v gostinski obrat ali na prireditev, zahtevati, da izkaže svojo starost z javno listino, na podlagi katere se ugotavlja identiteta (v skladu z 21/4 čl. ZJRM).

Istovetnost se ugotavlja na podlagi veljavne javne listine (osebna izkaznica, vozniško dovoljenje ali potni list). V kolikor je tak dokument ponarejen, gre za kaznivo dejanje ponarejanja listin in takšno osebo zadržimo do prihoda policije (če ne bi s tem spravili sebe v nevarnost).
Z zdravstveno izkaznico osebe izkazujejo pravice izvajanja aktivnosti v zdravstvu, z dijaško izkaznico dijaške aktivnosti, z ribiško pa ribiške... - to niso javne listine, namenjene ugotavljanju

istovetnosti, njihovo ponarejanje tudi ni prekršek. Lahko pa si z njimi pomagamo, predvsem v postopkih, kjer nam njihovo istovetnost jamčijo osebe, za katere smo istovetnost že ugotovili. Tako lahko istovetnost ugotovimo posredno. NE izpolnjuje pa oseba s takšnim dokumentom pogojev za vstop, če je za vstop potrebno imeti pri sebi dokument za izkazovanje istovetnosti – javno listino.

Varnostnik ugotavlja istovetnost po vrsti. Če oseba še išče osebno izkaznico in nam druga oseba, ki je za njo, ponuja izkaznico vnaprej, jo prosimo, da počaka, da končamo postopek s prvo osebo – držimo jih v koloni ena po ena! (na mestu pristopa naj bo čim več pisnih obvestil, da pripravijo osebni dokument).

Ob dvomu, ali ima oseba lasten ali izposojen dokument, ga lahko vprašamo, kaj je po horoskopu, ali ga prosimo, da se nam podpiše v beležko in podpisa primerjamo. V praksi praviloma oseba, ki ima izposojeno osebno izkaznico, zavrne podpisovanje. Med navzkrižnimi vprašanji lahko vprašamo tudi po zaposlitvi. Ali po tem, kako je slišati njegovo ime in priimek, če ga prebere nazaj.

Če dvomimo v avtentičnost dokumenta ali istovetnosti osebe, lahko postavimo zavajajoče navedbe, za katere je pričakovati, da jih oseba popravi. Npr. Stanujete na Ljubljanski 15 b in oseba nas popravi in reče: »ne na 15 A«, ali: ste rojeni 15 junija, (zelo poudariš petnajstega) če je datum rojstva 14.7.1992 in oseba vas mora popraviti in reči: »ne 15., temveč 14. in ne junij, temveč julij«. Lahko naprej tudi poklepetamo: »a potem ste dvojček po horoskopu?«. In oseba vas popravi »ne Rak sem«.

Ugotavljanje istovetnosti je močan preventivni varnostni element, sploh, če varnostnik po ugotovitvi istovetnost uporabi osebno ime gosta (»Izvolite naprej, g. Janko…«).

Preventivni efekt ugotavljanja istovetnosti se maksimalizira z **zapisom ugotovljene istovetnosti.** Evidentiramo lahko: osebno ime, številka in vrsta osebnega dokumenta, naslov stalnega oz. začasnega prebivališča, zaposlitev, datum, ura in razlog vstopa in izstopa (82 čl. ZVOP). Pri ugotavljanju istovetnosti osebe, zoper katero smo izvajali ukrep lahko evidentiramo tudi rojstne podatke (82 čl. ZZasV-1).

Pri osebah, zoper katere smo izvajali ukrepe, ugotavljamo tudi istovetnost. Obvezno je ugotavljanje istovetnosti pred predajo osebe policiji, razen kadar bi to bilo nevarno ali če oseba pobegne.

Na dokumentu pogledamo tudi kraj bivanja. Tako lahko ugotovimo, eventualno lokalno povezanost med osebami ali rivalstvo med kraji. Pri opitih lahko iz kraja bivanja lahko ugotavljamo, kdo bi lahko koga peljal domov... Pri prihodu skupine, ki ni iz istega kraja, pa povprašamo kaj jih druži (npr, navijaštvo, šport, privrženost isti zvrsti glasbe...) Podatki nam lahko koristijo pri oblikovanju varnostnih ukrepov (glej poglavje »Pred vstopom skupine«) ali raziskovanju posameznih dogodkov.

Pregledovanje oseb

Ljudje v lokalu se zaradi nadzora ob vstopu počutijo varne. Istočasno ljudje, ki redno zahajajo v lokal, vedo, da ne smejo vnašati prepovedanih stvari in jih zato niti ne prinašajo. Med postopkom pregleda lažje ugotovimo tudi nastrojenost osebe.

Pri doslednem pregledu naj ljudje stojijo v vrsti. Stopimo do prvega v vrsti, ga pregledamo, povabimo naprej ter stopimo do naslednjega. Če bomo pustili, da obiskovalci pristopajo do nas, se bo mesto pregleda pomikalo navznoter in po nekaj pregledih bomo stali že v notranjosti lokala. Vljudno moramo vztrajati, da obiskovalci stojijo v vrsti, eden po eden. Če na vrsto pritiskajo ljudje od zadaj, moramo speljati vrsto cik-cak (za silo si lahko pomagamo z rahljanjem, razslojevanjem ali doziranjem). Vrsto ureja dodatni varnostnik. Povedano velja tudi pri nastajanju vrst pred blagajno, garderobo, itd. Če ljudje ne pristopajo v koloni jih zaprosimo: **»Dober večer, a hočete prosim stopiti drug za drugim, da vas lahko pregledam«** in z gestami z rokami nakažeš zadnjim, da stopijo v kolono.

Pred pregledom osebo zaprosimo, če lahko izvršimo pregled.
Vprašamo**: »Dober večer, vas lahko pregledam, prosim?«**
Če oseba pristopi na mesto pregleda ali kako drugače izrazi svojo voljo strinjanja (prikima, rahlo odroči roke ipd..), jo lahko pregledamo. Na vprašanje obiskovalca o razlogu pregleda, povemo, da pregled opravljamo zaradi varnosti ljudi in premoženja oz. da tako velevajo PNVO.

Če oseba pregledu nasprotuje, ji vstop preprečimo. Če nasprotuje pregledu na VO ali ob izstopu pa osebo zadržimo.
Varnostnik pregleduje osebe po vrsti. Če se kakšna oseba obotavlja in se nam naslednja oseba ponuja v pregled, jo naprej prosimo, da počaka, da končamo postopek s prvo osebo – držimo jih v koloni ena po ena (velja enako, kot pri ugotavljanju istovetnosti)!

Če ima oseba suknjič, jo prosimo, da ga odpne. Le izjemoma, če je velika gneča in moramo povečati frekvenco vstopa, lahko osebo, ki odpenja suknjič, pomaknemo pol koraka na stran in prevzamemo v pregled naslednjo osebo.

Z detektorjem kovin potegnemo po notranji strani, nato gremo pod pazduho in navzdol mimo trebuha (izjemoma tudi po nogi), nato to ponovimo tudi po nasprotni strani telesa. Ko pregled končujemo, se zahvalimo (»HVALA, IZVOLITE naprej«) in med pomikanjem osebe naprej, še zdrsnemo z metal detektorjem po njeni hrbtni strani.
Postopek pregleda brez metal detektorja je enak, le da drsimo ob telesu z rokami, pri čemer drsimo v smeri od telesa proti koncem okončin.

Pomembno je, da tako z rokami kot z metal detektorjem drsimo po osebi, ker ne zvok, predvsem dotik (kot pri slepi osebi palica) daje ogromno podatkov, kaj oseba nosi s seboj.

Zahtevamo lahko tudi, da nam oseba pokaže vsebino žepov oziroma predmete, ki jih vnaša v varovano območje. Oseba te predmete praviloma drži v roki. Če izvajamo pregled tako, da je potrebno žepe izprazniti vnaprej, potrebujemo podlago, kamor bodo osebe lahko te predmete odlagale.

Neposredni površinski pregled z drsenjem rok po telesu osebe opravlja praviloma varnostnik istega spola. Če gre za pregled s tehničnimi sredstvi (metal detektor) ali, če gre za pregled prtljage, spol pri pregledu ni pomemben. Pri neposrednem pregledu lahko osebo nasprotnega spola eventualno zaprosimo, da sleče vrhnji del oblačila, ki ga kot prtljago lahko pretipamo, osebo pa pregledamo samo vizualno oz zahtevamo, da sama izprazni žepe.
Spol pri pregledu ni pomemben tudi v primeru opravljanja površinskega **pregleda brez soglasja** - če je nevarnost napada

ali samo-poškodovanja oseb in obstaja pogoj za zadržanje te osebe.

Če oseba poskuša vnesti nedovoljene stvari, jo odslovimo. Predmete prekrškov oz. kaznivih dejanj pa lahko zadržimo in izročimo policiji (naredi zapis). Zadržane predmete hraniš na primernem mestu (ne v žepu). Ugotoviš tudi istovetnost osebe in pogoje za eventualno zadržanje osebe.

Tudi če na vhodu ne opravljamo površinskega pregleda, obiskovalce vseeno **vizualno pogledamo**: izboklina na oblačilu lahko pomeni vnos nedovoljenega predmeta (tudi pijače).
Pregled oseb ob izstopu se lahko opravi zaradi preprečitve odtujitve kozarcev, steklenic in drugih stvari. Pri tem prosimo, da predmete (kozarce) odložijo pred izstopom (priporočljiv je pripravljen, za to namenjen prostor – mizica, pult). Ob večji frekventnosti izstopa (npr. odmor med koncertom), ljudem pomagamo odlagati kozarce in steklenice tako, da jim jih (s privoljenjem) jemljemo iz rok in postavljamo na za to primerno mesto. V tem primeru je dobro uporabljati rokavice iz lateksa, da se ne polivamo po rokah. Dobro je imeti pri roki tudi plastične kozarce, da jim lahko pijačo prelijemo.
Rokavice iz lateksa si vedno nadenemo tudi, če pomagamo komu, ki je krvav, umazan, pobruhan ipd.

Dovoljeno število obiskovalcev

Število dovoljenih obiskovalcev na prireditvenem območju določa organizator v prijavi prireditve oz. ga omejujejo protipožarni predpisi za prireditveni prostor. Izvajanje teh določil je v pristojnosti organizatorja. Organizator odredi, kdaj in v kolikšni meri se vstop omeji.

Varnostnik si sproti ustvarja vizualno oceno o številu udeležencev (občutek si pridobi tako, da v istem prostoru oz. območju večkrat prešteje obiskovalce). Ko ima varnostnik zgrajen občutek za oceno števila udeležencev, lahko na podlagi zgostitve udeležencev na določenem območju (navadno ravno na območju, kjer udeleženci zastanejo takoj po vstopu) vsak trenutek oceni približno število udeležencev. Organizator lahko tako vsak trenutek po tej oceni tudi povpraša.

Pravilo treh korakov pri pretočnosti
Ko se ljudje, ki smo jih spustili naprej, ne morejo od nas oddaljiti več kot za tri korake se ostalim udeležencem prehod omeji (upoštevaj kapljično doziranje).

<u>Tehnično lahko organizator spremlja število udeležencev</u>:

- z elektronsko napravo (termično oko za šteje) - nameščen je lahko na več vhodih z enotnim obračunom.
- z video nadzorom čigar program ima možnost štetja oseb (npr. GV 600)
- s fizičnimi "vrtiljaki", ki štejejo oz. odštevajo goste (kot na smučiščih oz. metrojih..)
- da hostesa ob vstopu deli v setu (lahko blokcu) oštevilčene kontrolne (lahko reklamne) lističe, odhod osebe pa se registrira z vložitvijo lističa drugega oštevilčenega seta (blokca) na temu namenjeno mesto (predalček...). Tako se lahko sproti ugotavlja število vstopov in izstopov oz. trenutno število udeležencev.
- Pri obvezni garderobi se obeša garderobo po številkah.
- Ponekod gostinci ugotavljajo število udeležencev s prodajo konzumacij ali jih ročno beležijo, kot se recimo štejejo vozila v prometu.
- hostesa z ročnim števcem (klikerjem)
- lahko se ponujajo tudi welcome drink-i (npr. pladnje z po 20 kozarci – in se beleži število pladnjev). Če oseba pijačo zavrne, se

njemu namenjen kozarec odstrani. Varnostnik pri obveznih varovanjih ne sme izvajati teh del.



Preprečitev vstopa

Preprečitev vstopa je vsak izraz volje varnostnika, da osebi vstop prepreči.
Torej, tudi če obiskovalca samo informiramo o PNVO (lokala), konkretno, s pogoji vstopa, in ker ugotovimo, da pogojev ne izpolnjuje, to pomeni, da smo osebi preprečili vstop.

Preprečitev vstopa se praviloma izvaja tako, da osebi s telesom zapremo pot in ji enostavno ne damo dovolj prostora, da bi lahko vstopila (ona levo, mi levo, ona desno, mi desno). Varnostnik se s telesom postavi pred osebo rahlo razpre roke malo nad zapestji osebe (kot pokrivanje nasprotnika pri košarki), da lažje kontrolira njegov manever ter po potrebi s telesom (prsmi) zadrži samovoljneža. Tak položaj nam omogoča tudi, da imamo kontrolo nad gibi njegovih rok.
Pri tem moramo biti ves čas pazljivi tudi, da nas ne udari z glavo v glavo. Udarec s čelom v nos ali brado preprečimo tako, da imamo glavo obrnjeno vedno malo v stran (gledamo rahlo izpod obrvi).

Če začne oseba riniti uporabi varnostnik fizično silo tako, da jo odriva s telesom. Če je oseba premočna, se na hitro zniža in se z ramenom nasloni v predel njenega pasu ter jo umaknemo. Z rokami ostaja v rahlem objemu, roko na isti strani kot smo se z ramenom naslonili nanj, primemo in si notranjo stran njenega zapestja položimo k ušesu. Porivamo lahko le 3 korake, dokler ga nismo odstranili izpred vhoda.

Preprečitev vstopa (pa četudi je zato potrebno tudi fizična sila) je dosti milejša, učinkovitejša in edino strokovno pravilna poteza. Delovanje potem, ko je oseba že v lokalu, nam bo bistveno otežilo situacijo.

Neupoštevanje varnostnikovega ukaza, neprimerno obnašanje, grožnje ali celo povzročanje nasilja, so razlog prepovedi vstopa (odpoved gostoljubja – presona non grata) osebi za dlje časa, če tako določajo pravila na varovanem območju. Ob incidentu osebo na to opozorimo, pomagalo nam bo k mirni rešitvi situacije.

Preprečitev vstopa skupini

Morebitno – na videz problematično skupino skušamo obravnavati vstran od vrat (pristopimo mi do njih že ob prihodu). Če se skupina, ki smo ji preprečili vstop, noče umakniti od vrat, ji onemogočimo vstop (z varnostnikom, zapremo vrata…), s strani ali od zadaj rešujemo situacijo po sistemu reševanja konflikta skupin.



DELO V LOKALU

Varovanje lokalov je trdo delo. Tega se zavedaj in zavedaj se, da BBR Security od tebe ne pričakuje, da hodiš v službo samo po plačilo. Tako kot ti pričakuješ od podjetja korektno in dogovorjeno plačilo, tako podjetje od tebe zahteva korektno in profesionalno opravljeno delo. Zato vsak trenutek glej, kaj še lahko narediš in kaj lahko narediš še bolje. Nikoli ne moreš biti brez dela. Delo je, le videti ga je potrebno. Moto podjetja je zanesljivo in do popolnosti opravljeno delo in povej, če tega ne zmoreš.

Varnostniki v lokalu izvajajo PNVO, ki ga predpiše naročnik (oglej si naloge v vzorcu PNVO v prilogi).

Vsak kontakt z vsako osebo začneš s pozdravom: »DOBER VEČER!«.

Delaj neprestane obhode po varovanem območju:
Poglavitno delo varnostnika je natančno opazovanje. S pravočasnim ukrepanjem lahko preprečiš 90% težav. Ukrepaj takrat, ko zaznaš okoliščine, ki povečujejo tveganje ali najkasneje, ko se težava pripravlja in ne čakaj na to, da »eksplodira«.

V lokalu preglej kotičke, kjer bi lahko bile skrivaj vnešene stvari (pijača, morda predmeti, ki so »ušli« vhodni kontroli) - pod mizami, v odprtih bisagah in torbicah, položenih ob goste, za separejem, za zaveso in drugod.
Opazuj obiskovalce: nekateri se znajo sprehajati po lokalu z vnešeno pijačo, deliti reklamne lističe za prireditve v drugem lokalu, ali celo prodajati lastne artikle....
Če ljudje hitijo na določeno mesto, prihaja do prepira, če se razbežijo, je prišlo do pretepa – neprestano spremljaj dogajanje po celotnem lokalu.

Če v lokalu kjerkoli naletiš na kri, ugotovi razlog. Priporočljiva je uporaba lateks rokavic ob vsakem stiku varnostnika s krvjo.

Vedno imej pogovor le z eno osebo. Če se želi kdo vmešati v pogovor, ga vljudno prosi: »Vas lahko prosim, da končam

postopek z gospodom?«, »Prosim vas, da naju pustite, da se z gospodom v miru pogovoriva«, »Prosim vas, da ne motite varnostnega postopka«….

Opazovanje

STALNO IMEJ VIZUALNI STIK Z BLIŽNJIMI SODELAVCI (tudi če sta vsak na svojem koncu). Opazuj njegove reakcije kot on opazuje tvoje, da si bosta lahko vsak trenutek v pomoč. **Sodelavcu se moraš znati tudi postavljati tako, da vidi tudi on tebe!**
Opazovati moraš tudi drugo osebje v lokalu in imeti stik z varnostniki, ki so na določenih območjih (vedno je kdo vsaj pri vratih). Varnostnike se lahko obvešča tudi s povezavo (lahko brezžično) s stikalom pri točilnem pultu, dj pultu ipd in zvoncem ali svetlobnim opozorilom (lučko) na vhodu.

Spremljanje obnašanja gosta nam daje možnost predvidevanja pojava neljubega dogodka in tako lahko s svojimi dejanji takoj usmerjamo njegovo vedenje. Včasih je dovolj, da gost opazi, da ga imamo na očeh, včasih moramo stati v neposredni bližini, včasih je potrebno, da se z njim pogovorimo (lahko splošna debata).
Zunanjost ljudi si poskušamo zapomniti, morda bo razpolaganje z več podatki dobrodošlo ob morebitnem incidentu.
Obvezno pa si moraš zapomniti vsakega, ki je kakorkoli udeležen v konfliktni situaciji. Zapomni si čim več: **obutev**, hlače, majico, tetovažo, nakit…Pomembno je tudi, s kom je bil, s kom je odšel, s kakšnim vozilom, registrsko tablico….Čim več podatkov si tudi zapiši. Več pozornosti nameni čevljem, hlačam, tetovaži, ker jakno, pulover, majico lahko zamenja.
Ko se spor začne pripravljati, pokliči pomoč. S pristopom dveh in več varnostnikov (efekt predimenzioniranosti), se navadno izognemo prerivanju, vlečenju, itd., hkrati pa se izognemo uporabi fizične sile.

Lastno opazovanje razširimo tudi z informacijami ostalega osebja, vprašamo natakarja, če je vse OK (lahko uporabljamo tudi mimiko, geste), garderoberko, če je kaj posebnega, pobiralca kozarcev, kako gre, vodjo lokala …. Imej čim več stika z osebjem in tudi gosti z namenom pridobivanja informacij. Naj pa bodo ti

stiki zgolj funkcionalni in naj ne preidejo v klepet. Stiki z osebjem na tak način povečajo zaupanje osebja v varnostnika!

Spremljaj ljudi v lokalu, njihovo gibanje, število in obnašanje. Manj ko je v lokalu ljudi, lažje varnostnik spremlja, kako se kateri posameznik počuti (je nemiren, vzkipljiv, razpoložen, vesel, umirjen, zasanjan....) in način pogovora (sproščen, razvedrilni, animativen, intenziven, gospodovalen, provokativen, ogrožajoč...). To je osnoven podatek za oceno varnostnega stanja! Kot razvijanje veščine lahko poskušaš razbirati tudi okvirno vsebino pogovora.

Opazuješ tudi tako, da ljudi ogovoriš in opazuješ njihov odziv. Npr. : »Dober večer, kako ste«. Na vhodu je takšno detektiranje nuja, v lokalu pa dodatna spretnost varnostnika.

VAROVATI IN POMAGATI je moto sodobnih varnostnih struktur.
Zato mora biti eden najpogostejših stavkov varnostnika: »Dober večer , vam lahko kako pomagam?«

Samokonotrola prijaznosti. Profesionalen varnostnik uporablja čim več načinov samokontrole. Pri merjenju svoje prijaznosti in ustrežljivosti uporablja merilo 1-10/100. To pomeni, da mu na 100 kontaktov najmanj ena oseba pove/pokaže, da je zaznala prijaznost. Če to pokaže vsaka deseta oseba je ta prijaznost pretirana.

Sanitarni prostori

Sanitarije so prostori, kjer so ljudje prepričani, da jih nihče ne vidi, kjer se malo 'umirijo', lahko pa tudi pokažejo svojo agresijo. V kolikor opaziš, da v sanitarije vstopa na videz agresivna oseba ali družba mladcev, pojdi za njimi. S tem boš preprečil razbijanje inventarja ali kakšno konfliktno stanje.

Posebno pozornost posvečaj kontroli sanitarnih prostorov: ob izstopu uporabnika iz kabine le-to preglej in ugotovi, če je kje skrita prazna denarnica ali torbica – lastnik ti bo hvaležen že, če mu vrneš vsaj dokumente.
Na WC-jih počakaj, da se uporabniki kabin zamenjajo. Preveri, da se v kabini ni komu kaj zgodilo (overdoze, zastrupitev z

alkoholom, zadušitev z bruhanjem, ipd – možne smrtne posledice). Če wc kabina dolgo časa ne zamenja uporabnika, ugotovi, če je z njim vse v redu (vprašaj ostale goste, če kabina menjava uporabnika, potrkaš, spremljaš premikanje senc oz. svetlobe, položaj njegovih nog pod vrati). Če ni odziva in okoliščine kažejo na to, da oseba potrebuje pomoč, lahko kabino odpreš, pogosto lahko kar s kovancem. Pri odpiranju kabin v toaletah nasprotnega spola, naj v kabino najprej pogleda oseba istega spola. S strani odpreš kabino tako, da ne vidiš noter in prosiš gostjo: »Ali lahko prosim samo pogledate, če je z gospo vse v redu, ker se ne odziva na trkanje?«. Ko ti gostja potrdi, da je vse v redu, kabino zapreš. Če oseba v kabini potrebuje pomoč, aktiviraj tudi njene prijatelje, njeno družbo.
Zapiši si v beležko in obveščaj vodjo lokala, da je pregorela žarnica, da je kaj razbito, poplavljeno, pobruhano in o vseh drugih nenavadnih pojavih.
Pogosteje, ko te bodo gostje videli v sanitarijah, manj možnosti bo za povzročitev škode.

Škoda se bo zmanjšala tudi, če bo vedno na voljo zadostna količina toaletnega materiala. Pozornost je potrebno nameniti tudi čezmerni in objestni uporabi, saj se v tem primeru toaletni papir najprej razmeče po celotnem WC-ju in posledično še po lokalu, kar znižuje nivo lokala. Vse naprave (sušilniki za roke, kotlički za vodo, pipe, vrata...) morajo biti ves čas funkcionalne. V času do popravila organizator jasno in vidno označi, da naprava ne dela. Tekoče skrbi tudi za res dobro higieno toaletnih prostorov!

Spremljaj obnašanje vsakega gosta posebej. Ugotovil boš, kdaj gre kdo s kom na WC z namenom uživanja droge. Praviloma dva ali več moških, zaprtih v WC kabino, pomeni prav to. V tem primeru se z gostoma ne pregovarjaj, da morata zapustiti lokal, ker sta se drogirala, ker ti tega ne bosta priznala in NI POMEBNO. Poveš le: »Dovoljena je samo posamična uporaba kabin. Ker sta jo uporabljala v paru sta kršila red in morata zapustiti varovano območje«.

Garderoba

Spremljaj dogajanje v garderobi.

Opozori obiskovalca, ki želi oditi brez garderobne številke.

Spremljaj, če kdo želi sam kaj vzeti iz garderobe ali celo vanjo vstopiti.
Opazuj tudi osebje v garderobi, če kdo mogoče brska po žepih oblačil gostov, ipd.

Pristopi in umiri obiskovalce, če negodujejo pred garderobo.

Ob pojavu gneče (zastojev) razmišljaj, kako boš uredil vrsto (pomoč sodelavcev, postavitev pregrad). Glej poglavje »Pojav gneče«.
Pojav kraje v garderobi predstavlja odgovornost naročnika, zato mu ob takem dogodku svetujemo, da izda stranki zapis, s katerim potrdi, da gostu ni bilo vrnjeno oblačilo (ki ga stranka opiše) in da mu bo oblačilo vrnjeno v 24 urah, sicer pa povrnjena škoda.

Beležka

Beležka je eno najmočnejših orožij !
Vse kar misliš, da si boš zapomnil, si zapiši:

1. Delovni razpored (dan,ura začetka, konca, sodelavci, natakarji, dj, posebnosti)
2. Ob kateri uri si prevzel in pregledal varovano območje, posebnosti...
3. Natančni zapis vseh ukrepov za katero je obvezno obveščanje policije
4. Podatki o povzročiteljih škode
5. Podatki o prisotnih
6. Pomoč strankam (Kdo, kaj, komu…)
7. Dosleden zapis vsake nameravane pritožbe
8. Neposredno zapisovanje žaljivk, groženj ipd.
9. Preventivni zapis istovetnosti
10. Zapis istovetnosti oseb, ki jamčijo istovetnost oseb
11. Zapis vodje skupine, ki želi vstopiti
12. Podatki staršev in otrok pod 16 leti starosti, ki vstopajo v prostor, kjer se po 24. uri toči alkohol (če to dopuščajo pravila na varovanem območju).
13. Opozorilno zapisovanje okoliščin (lahko tudi fotografiranje)
14. Zapis o nesrečah in osebah
15. Oddaja oblačila osebi brez listka, obeska…(dokaz lastništva)
16. Kdaj in kaj si obveščal policijo
17. Prijava škode naročniku (komu in kaj – razbit pisoar…)
18. Prijava napak naročniku (komu in kaj – ni ograj, trakov, luč ne dela..)
19. Najdeno stvar (če jo vzameš v hrambo - obveščaj policijo)
20. Obvestila za vodje in varnostnike – operativne posebnosti
21. Osebe, ki imajo prepoved vstopa
22. Sumljiva vozila
23. Opis sumljivih oseb in okoliščin, povezanih z njimi
24. Kontrola policije, inšpektorata, kdo, kdaj, kaj…
25. Prevod – stavke, ki jih boš potreboval za nujno komunikacijo
26. Ustna dopolnila quest liste oz. priložnostna guest lista (izključno pristojne osebe organizatorja)
27. Poslovni kontakti – alarmi, prireditve
28. Zasebni zapisi
29. Ugotavljanje verodostojnosti javne listine – oseba se podpiše v beležko in potem primerjamo s podpisom na javni listini
30. Ta točka je napisana samo zato, da vidimo, če boš vse prebral.

Beležka se zaradi osebnih podatkov v njej po uporabi arhivira, zato jo izročiš operativnemu vodji.
Ne boj se, da bi porabil preveč beležke. Lahko jo popišeš le premalo.



Uniforma

Obleka naredi človeka. Uporabljaj kravato, bodi človek. Nikoli ne moreš biti urejen prelepo!
Ko delaš v uniformi, ne smeš imeti oblečenih kavbojk – kavbojke niso uniforma. Grozi ti kazen policistov in tudi podjetja! Delo opravljaš v črnih hlačah in črnih čevljih, nikakor pa ne v športni obutvi - supergah!
Uniforma je obvezna tudi na prireditvah, kjer delo opravljamo v odsevnih brezrokavnikih.
V uniformi si lahko samo na delovnem mestu in na poti na oz. z delovnega mesta. V uniformi ni dovoljeno ostati v lokalu (ali iti v drug lokal). Za vse neslužbene dejavnosti uporabljaj osebna oblačila!
Uniforma naj bo urejena, z njo pa ravnaj kot dober gospodar. Naj ne bo strgana, umazana, zmečkana. Če je uniforma dotrajana, se obrni na operativnega vodjo. Sodobni trendi zahtevajo vedno večjo urejenost varnostnika, zato ob obvezni kravati prehajamo tudi k hlačam na rob in elegantnim čevljem.

Neplačniki

Če kdo noče ali nima denarja, da bi plačal, to pomeni, da krši red in lahko zahtevamo, da preneha s kršenjem oz. da zapusti varovano območje. Ko **gre iz varovanega območja** še ugotovimo njegovo istovetnost in podatke posredujemo naročniku, ki lahko zoper to osebo predlaga pregon.
Takšna oseba lahko za garancijo plačila deponira pri naročniku kakšno stvar, naročniku pa predlagamo, da o tem naredi zapis. Pri tem zapisu varnostnik lahko sodeluje le kot priča.
Če naročnik in oseba ne dosežeta dogovora IN ne moremo ugotoviti istovetnosti, jo zadržimo do prihoda policije, ki bo ugotovila njeno istovetnost in omogočila naročniku, da bo denar izterjal kasneje.

Odgovornost

Za vse, kar se zgodi na varovanem območju, je odgovoren storilec, zato bodi pozoren na neljube dogodke. V primeru poškodovanja inventarja bo naročnik hvaležen, če boš imel podatke o storilcu. S tem boš zgradil svojo kredibilnost in povečal ugled podjetja. Najmanj, kar pa moraš storiti, je, da si zapišeš čas, ko si poškodbo opazil. Tako se preko video nadzora lažje ugotovi, kdo je bil na mestu poškodovanja in kaj je počel.

Naročnikova odgovornost nastopi, če je dejanje posledica stanja, ki je nastalo, ker organizator/naročnik ni izvajal zadostnih ukrepov za zagotovitev reda, varnosti življenja in zdravja udeležencev in drugih oseb, varnosti premoženja, varnosti javnega prometa, varstva okolja, brezhibnosti naprav ali varne uporabe predmetov, zaradi katerih je lahko ogroženo življenje, zdravje ali premoženje ljudi.

Najdeni predmeti

Najdeno stvar poberi, dvigni (da jih kamera čim bolje zazna) in okolico povprašaj, ali je kdo lastnik, ugotovi istovetnost lastnika, podatke zabeleži in preveri podrobnosti, ki dokazujejo dejansko lastništvo (Npr. pri GSM-ju – številko ali model, št, poškodbo oblačila, pri denarnici pa obstoj kateregakoli dokumenta, količino denarja ali kakšno drugo podrobnost).
Če lastnika ne najdeš, najdeno stvar nosi v roki, v vidnem kotu kamer (da te ne obtožijo, da si kaj odsvojil). Stvar predaj osebi naročnika in evidentiraj. Če gre za vrednejšo stvar lahko najdbo sam prijaviš policiji in jo nato, lahko tudi sam hraniš (51. Čl. Stvarno pravnega zakonika). Po enem letu postane tvoja (52 čl SPZ).

Nagrada

Varnostnik lahko sprejme nagrado za dobro delo po opravljenem delu (kot zahvalo). Jemanje nagrade prej, ker oseba od varnostnika nekaj pričakuje, je podkupnina, kar pomeni odpoved zaposlitve pri BBR Security.

V kolikor je nagrada večja od 50 eur oz. je zanjo zaslužno več varnostnikov je fair, da varnostnik, prejeto nagrado deli tudi med sodelavce.



Pijača

Alkohol odpade, energetski napitki izjemoma, ob močni utrujenosti in v omejenih količinah (ker se ne moreš naspati niti po službi in ker škoduje zdravju). Lokal varnostniku ni dolžan dajati pijače zastonj, tako kot varnostnik ne pride zastonj varovat lokala. Z naročnikom se lahko dogovori drugače in s tem seznani varnostno osebje, **le odgovorna oseba podjetja** BBR (ob sklenitvi pogodbe ali vodja varovanja na kraju samem).
Izogibaj se pitju pred gosti. Če se temu ne moreš izogniti, ne grej kozarca oz. steklenice v roki. Medtem ko ne piješ, obvezno odloži pijačo in se posveti delu!
Če lokal varnostniku nudi brezplačno pijačo, ne smeš tega pod nobenim pogojem izkoristiti, da bi s tem častil svoje prijatelje. Brezplačna pijača je namenjena izključno tebi. Tudi če ti gostinec ponuja pijačo, pij le toliko, da »preživiš«. Če ti ponuja hrano, jo plačaj. Brezplačno hrano od naročnika lahko sprejmeš le, če je tako predhodno dogovorjeno.
Alkohol je na delovnem mestu prepovedan. Kot opit nosiš polno odškodninsko in kazensko odgovornost za vse dogodke v času službe, pa še službo si boš iskal drugje.
Pozanimaj se, katero pijačo natančno in na kakšen način lahko kupijo gostje pri šanku in cene posameznih pijač. Tako boš vedel, če je kdo vnesel svojo pijačo, ki se sploh ne prodaja ali je v embalaži, v kateri se ne prodaja (npr. steklenici). Steklenico lahko ukrade tudi izza šanka; lahko preveriš račun ali vprašaš, koliko je zanjo plačal, vprašaš, kateri natakar mu jo je prodal in preveriš….
Svoje pijače ne sme nihče vnašati (niti zaposleni ali nastopajoči…). Vsak vnos mora odobriti organizator ali njegov pooblaščenec.

Uporaba mobilnega telefona

Varnostnik si ob prihodu na delo odtipka tel. številko vodje oz. drugega varnostnika, ki ga bo klical, če bo potreboval pomoč. Na večjih območjih se lahko zgodi, da klicani ne ve, kje te najde, zato se predhodno dogovori za točko snidenja ob »alarmu«. Telefon hranimo v prednjem hlačnem žepu nastavljenega na najbolj glasno zvonenje in vibracije. Ko slišimo/čutimo, da imamo klic, pogledamo in se premaknemo na kraj, kjer je slušnost zadostna, da opravimo pogovor oz. se odpravimo proti klicatelju. Če rabimo

pomoč, sprožimo klic na št. vodje varovanja in damo telefon z »odprto linijo« v žep. Vodja se na tak klic odzove tako, da se takoj napoti na območje, kamor je bil nameščen ta varnostnik in s seboj potegne razpoložljive varnostnike. Informacijo vodji varovanja pošlješ preko SMS, klic namreč pomeni, da gre za nujno stvar in vodja se takoj napoti k tebi.

Pri opravljanju dela varnostnik komunicira po mobilnem telefonu le v nujnih primerih in to najkrajši potrebni čas. V ostalih primerih se sogovorniku opraviči, povej mu, da si v službi in da ga boš poklical, ko boš utegnil. Morebiten varnostni postopek končaj, šele nato dvigni telefon. Če gre za nujen klic, osebi s katero vodiš postopek prikimaš in z mimiko poveš, da je nujen klic (policija, nujne operativne zadeve...) in da bomo končali, čim bo to mogoče.
Takoj, ko prekineš, se mu opravičiš in se mu posvetiš. Na SMS odgovorimo samo, če je nujno in to v čim krajši obliki. Prepovedano je stalno »tipkanje« ali celo igranje igric.

Telefon lahko uporabimo tudi kot taktično potezo. V postopku s konfliktno osebo lahko "opravimo" telefonski pogovor in ko oseba to vidi, misli, da že kličemo pomoč ali celo policijo. Presodimo, kaj je bolje: da mu namignemo, da kličemo policijo, intervencijo, ali opravimo to "na skrivaj". Pri bolj odločnih (trmoglavih, agresivnih) sogovornikih je praviloma bolje, da izberemo način na pol prikritega navideznega obveščanja in mogoče se bo tudi on na pol prikrito poskušal umakniti. Takšne poteze, v pravem trenutku, nam lahko rešijo marsikatero konfliktno situacijo.

Izjemoma, če gre kdaj res za zelo nadležno osebo, ki se je ne moremo znebiti (npr., ker ga ne spustimo v lokal), lahko odigramo, da smo prejeli telefonski klic in morda nas nato neha nadlegovati.
Odigramo lahko tudi, da bomo klic opravili, navadno je dobro, da za našo namero ve, in da bomo, če se ne bo odstranil, poklicali policijo.

Mobilni telefon lahko uporabljamo tudi za dokumentiranje določenih dogodkov. (glej tudi poglavje »Ustvarjanje lastnega pravnega varstva«)

Dejavnosti na tuj račun

Vse dejavnosti, ki jih zaznamo na našem varovanem območju mora naročnik potrditi. V lokalu se lahko zgodi, da želi kdo deliti letake ali drug promocijski material, da želi kdo prodajati rože, spominke ipd. Na prireditvah pa kokice, balone, igrače, majice, kič, pojavljajo se tudi različne »akcije« s humanitarnim izgovorom (npr deljenje darilc z listkom, da gre denar za gluhe), zbirati kakšne podpise ali druge dejavnosti. Pri vseh teh aktivnosti se mora naročnik dogovoriti za pogoje sodelovanja z njimi. Dokler to ni potrjeno, njihove aktivnosti ustavimo!



Delo z zvezami

Kadar pri delu uporabljamo radijske zveze, pred uporabo preverimo brezhibno delovanje. Pogovarjamo se samo o nujnih, strogo službenih zadevah. Nikoli se ne zafrkavamo, še manj pa, da bi sprožali lažne klice na pomoč. Lahko se zgodi, da bomo res rabiil pomoč, pa vam drugi varnostnik ne bo verjel.
Ko želimo govoriti, najprej pritisnemo tipko (taster), malo počakamo in šele nato začnemo z govorjenjem (da se vzpostavi zveza!). Pogosto ponavljamo vsebino (repetitni sistem), npr.: »Domen, Domen, javi se Domen, javi se«. Često sprejem ni najboljši, sploh v lokalih, kjer je zelo glasna glasba. Ob slabem razumevanju rečemo samo »ponovi, ponovi« . Možni še drugi odgovori, npr.: »pridi do garderobe, pridi do garderobe«.

Osvetlitev lokala

Vodja prireditve mora imeti možnosti vpliva na (lahko posredno preko tehnika) osvetlitve v lokalu.
V lokalu ne sme biti nikoli pretemno, ker temneje ko je, nižja je stopnja varnosti.
Prvi znaki, da je preslaba osvetlitev, se kažejo na poškodbah na inventarju, pogostemu razbijanju kozarcev...
Redno delaj obhode po lokalu, pregleduj inventar: objestno čečkanje po stenah, mizah..... ali zlomljen stol, miza..... Vse podrobnosti zapiši in obveščaj naročnika. Svetuj povečano osvetlitev v določenem delu. Takšno območje je namreč magnet za resne težave.

Varnost je premo sorazmerna tudi z osvetlitvijo lokala in obratno sorazmerna z jakostjo glasbe.

PREPREČEVANJE TATVIN

S problematiko morajo biti seznanjeni vsi zaposleni v lokalu.

Potrebno je pozorno spremljanje dogajanja v lokalu in aktivno opozarjanje na samozaščitno obnašanje vsakega gosta, ki ne skrbi dovolj za osebne stvari (torbice, denarnice, telefoni...)

V lokalih pogosto izgine GSM aparat: ob zaznavi in pridobitvi podatkov (telefonska številka!) bodi pozoren na sanitarije, izhode in skrivne dele v lokalu. Neprestano kliči številko ukradenega GSM-ja - naj zvoni, opozori varnostnika na izhodu in najdi storilca.

Pogosto si kdo sam potegne steklenico izza točilnega pulta. Strežno osebje naj se pred začetkom prireditve seznani z možnostjo najhitrejšega obveščanja varnostnika. Praviloma se varnostnika najde vedno na vratih (ostali pa so med seboj tudi povezani)

Zelo pazi na mesta, kjer se zbira večja količina denarja (blagajne pri vhodu, točilnih pultih, dostopi do zasebnih prostorov, kje so blagajne in drugi vredni predmeti itd.).

Varnostnik, ki naleti na odloženo torbico, skuša najti lastnika ali pa jo spravi na varno (v garderobo ali v druge službene prostore).
Posebej bodi pozoren v času, ko se gostje razživijo in pozabijo na svoje osebne stvari, ali ob dogodkih, ki pritegnejo pozornost gostov (to lahko storilci izkoristijo za tatvino). Bodi pozoren na tatvine oblačil in osebnih predmetov (denarnic), ki jih gosti puščajo ob svojih mizah ali drugod.
Natančno spremljamo vedenje gostov. Posebej spremljamo gosta, ki opazuje okrog sebe, če ga kdo gleda, pogleduje poti kameram, če poseduje žensko torbico moški, kdo brska po torbici ali žepih jakne na kakšnem odročnem kraju itd.
Posebej bodi pozoren na osebe, ki gredo z nečim, »zabasanim« pod oblačilo (se držijo za trebuh), na sanitarije, iz lokala, v skrit kot … gre lahko za ukradeno torbico.
Vsi zaposleni, predvsem pa vodja lokala, mora takoj obvestiti varnostnike o vsaki sumljivi situaciji.

Varnostniki preventivno delujejo na najbolj izpostavljenih mestih (so aktivni, da jih ljudje opazijo).
Redno pregledujemo stranišča in preverjamo, če v kabini (za školjko ipd) ni skrita izropana torbica, denarnica…

Izredni ukrepi (za preprečevanje tatvin)

V primeru porasta tatvin lahko izvajamo tudi naslednje ukrepe:

1. Uvede se vsaj selektivno ugotavljanje istovetnosti (izpostavljena kategorija so moški, ki vstopajo sami, nato dva moška v paru) in si zapišemo njihovo identiteto ter čas vstopa.

2. Opazujemo posebej izpostavljene torbice (vaba). Ob tatvini ukrepamo.

3. Opozorilni napisi - »Pozor, pazite na svoje osebne stvari« - naj bodo nameščeni na najbolj izpostavljenih mestih.

4. Nameščena naj bodo velika transparentna opozorila o izvajanju video nadzora, namestiti pa gre tudi dodatne, vsaj »slepe« kamere, ki utripajo.

5. Opozorila o izvajanju video nadzora lahko izrekamo sumljivim osebam tudi ustno, že na vhodu.

6. Ob pojavu več tatvin oz. zaznanih ciklusih, ugotavljamo istovetnost vseh oseb in vodimo evidenco vstopov in izstopov. Vpiše se tudi ura prihoda in odhoda. Kdor nima registriranega izhoda ali je v času tatvine na prireditvenem prostoru, je v krogu osumljencev. S preverjanjem evidenc bo policija s presečno metodo (prisotnost posameznika v času tatvin) dobila ožji krog osumljencev.

Notranje manipulacije oz. tatvine

Vodjo lokala opozorimo na nenavadne situacije (če natakar ne izdaja računov, če blokira manj kot postreže, če natakar zapusti točilni pult in odide iz lokala z denarnico, da se izogiba objektivu kamer, …)

Če osebje vnaša svojo pijačo, jo lahko prodaja na svoj račun !

Tudi pri pobiranju vstopnine pazimo, da se ne spušča oseb brezplačno, da se prejet denar evidentira (izda račun, blok iz talona…). Enako smo pozorni pri garderobi.



PROBLEMATIKA DROG IN ALKOHOLA

Pozorno spremljaj nenavadno gibanje obiskovalcev, posebno tistih, ki se zadržujejo v odročnih oz. temnejših delih lokala. Ugotovi, kaj delajo, lahko si na kakšni podlagi pripravljajo črtico droge in imajo za to pri roki npr. bančno kartico, svitek papirja (lahko bankovec, ali zvit račun) za snifanje, alu-folijo za žganje droge...
Če kdo v lokalu komu izroča denar (razen natakarju), pomeni veliko možnost preprodaje drog.
Opazuj kadilce. Pri ročno zviti cigareti (videl boš po nesimetričnih oblikah), sploh pa, če si cigareto podajajo, gre praviloma za marihuano. Po videzu je podobna zmleti travi, prepoznavnem sladkem vonju (podobno sladki cigari). Takšne cigarete navadno zvijajo pod mizo, na mizi pa ostane odtrgan listek (karton), s katerega so odtrgali koščEk, da so naredili filter.

V primeru, če pri osebi najdeš drogo, ugotavljaš istovetnost kršitelja in nato izvedeš površinski pregled. Kadar kdo ponuja ali prodaja mamila, koga napeljuje k uživanju mamil ali omogoči drugemu, da mamilo uživa ali poseduje večjo količino droge, gre za kaznivo dejanje in to osebo zadržiš do prihoda policije. Posest droge (tudi manjše količine za osebno uporabo) se tretira kot prekršek, tako ta predmet prekrška (drogo) zadržiš in jo izročiš policiji. Če oseba dovoli površinski pregled in ugotoviš njeno istovetnost, za zadržanje osebe nimaš formalnega razloga!

Varnostnik ne more ugotoviti opitosti osebe! Lahko pa ugotovi znake, ki kažejo na opitost!

Znaki opitosti:

- Zadah po alkoholu
- Slabo ravnotežje (opotekanje)
- Netekoč govor (zatikanje)
- Zmanjšana koncentracija in stopnja dojemanja

Zgornje alineje pove varnostnik opiti osebi takoj, spodnje pa doda glede na konkretno vedenje osebe:

- ODLOČNO ZANIKANJE OPITOSTI ((Dokler se oseba zaveda svojega stanja in ga priznava, praviloma še ni prekomerno opita)
- Odklonsko vedenje
- Sentimentalni odzivi (jok, jeza, smeh)

- Pogosto ponavljanje enakih vsebin
- Slabši refleksi (izjemoma lahko opraviš tudi test z bankovcem)



Znaki »drogiranosti«:

- ostanki drog (bel prah pod nosom, zadah-vonj oblačil po marihuani…)
- povezani predmeti (pack, folija, kartonček, igla, žlica, trak…)
- zategovanje obraznih predvsem čeljustnih mišic
- zategovanje mišic na prstih
- zenice ne reagirajo na svetlobo
- zasanjanost, globok pogled
- za razliko od alkoholiziranih drogirani ob predoziranju ne zanikajo uživanja (praviloma potrdijo tudi prijatelji)

Nudenje pomoči

Če je oseba pijana ali drogirana, poiščemo njene prijatelje in jim pomagamo, da jo spravijo na svež zrak, v vozilo za domov ali v bolnišnico.

Če nima prijateljev, če je možnost dehidracije, osebi ponudimo vodo in ji priskrbimo prvo pomoč. Če je oseba onemogla, preverimo njeno odzivnost in test ravnotežja, da vidimo ali bomo osebo samo podpirali pri hoji, ker nima ravnotežja, ali bomo uporabili Routkov prijem. Prenesemo jo na svež zrak, jo namestimo in povprašamo, če želi medicinsko pomoč, taksi, povprašamo po prijateljih, poskrbimo, da je ne okradejo, (pozimi), da se ne podhladi.
Če ne more sedeti, jo namestimo v bočni položaj. Pomoč in prevoz v bolnišnico ji lahko zagotavljajo tudi svojci oz. znanci. Ugotovimo status (prijatelj, sorodnik..) in istovetnost osebe (ime in naslov), ki nudi pomoč ali si zapišeš vsaj registrsko številko njenega vozila.
Če nima znancev in medicinske pomoči ne odklanja, pokličemo reševalno vozilo.
Če se ne odziva, preverimo dihanje (prisloniš telefon pod nos, opazil boš vlago izdihnjenega zraka na steklu monitorja). Če ne diha, vprašaš okolico, če je kdo vešč oživljanja, sicer ji sam nudiš umetno dihanje (cca 10x/min). Masažo srca izvajamo samo, če smo 100% prepričani, da srce ne dela (cca 100x/min). Istočasno takoj pokličemo medicinsko pomoč.

Če nismo zaznali znakov kaznivega dejanja, o nudenju pomoči ne obveščamo policije. Ugotovimo pa istovetnost vseh prisotnih.

Če je človek zaspal od »utrujenosti« in ga s pozivanjem ne moremo predramiti, ga žgečkamo oz. podrgnemo pod goltancem

in mu vzbudimo kašelj, kar ga predrami. Ali pa mu prekrijemo usta z dlanjo, s palcem in kazalcem iste roke ga istočasno, za maks. 5- 10 sek., primemo za nos. Ob hlastanju po zraku se bo predramil. Ko se predrami, ga dodatno ozavestimo, če ga povprašamo, če mu pokličemo rešilca (lahko klic tudi simuliraš ali glasno »naročiš« sovarnostniku, da pokliče rešilca).

Kajenje

Lokal naj teži k temu, da ima možnost kajenja noter (na varovanem območju - kadilnica, terasa, vrt, ali se območje vstopa pred lokalom razširi z ogrado). Kadilnica in po do nje naj bosta zelo dobro označeni. Kršitelje opozarjaj prijazno, z rahlim nasmeškom! Če oseba kljub opozorilu noče ugasniti cigarete, pomeni, da se neupravičeno zadržuje na tem prostoru in jo pospremiš ven, če imaš gnečo ali je več kršiteljev, bodi maksimalno toleranten, uporabi klinčerje in obrni na HEC.

Ko hodimo med strnjeno skupino ljudi na mestih, kjer je dovoljeno kajenje, pazimo, da nas kdo ne **opeče s cigareto**. Opazujemo, kaj ima kdo v roki. Tudi, če nismo gotovi, sploh pa, če vidimo, da ima oseba v roki cigareto, postavimo svojo roko malo nad zapestje osebe, da nas ob dvigu cigarete k ustom ne speče ali zažge oblačilo. Če tisti hip zares dvigne roko, ji jo z občutkom zadržimo, da pridemo mimo.

Nasveti !

Zvok **razbitega kozarca** pomeni namerno ali nenamerno dejanje. Če je bilo v kozarcu še kaj pijače - opaziš mokra tla ob črepinjah (tudi v ta namen imej pri sebi svetilko), je praviloma padel na tla po nesreči (polnega kozarca nihče ne vrže ob tla nalašč!). Če pade, pade na tla tik ob osebi in ima drugačen zvok, kot če kdo kozarec vrže. Tudi reakcije ljudi so pri namernem ali nenamernem razbitju drugačne. Če kozarec pade, pogleda oseba okrog in človeku v oči, češ, komu naj se »opraviči«, če pa kozarec vrže, skrivaj pogleda okrog, ali ga je kdo videl in se spreneveda.

Če ob obhodu opaziš na tleh črepinje, imej to mesto na očeh, saj obstaja verjetnost ponovitve dejanja in takrat moraš nujno ukrepati. Če so na istem mestu razbiti trije kozarci, si za to kriv ti.

V primeru, da kozarci, steklenice in ostalo pada s polic (ker se tresejo zaradi jakosti glasbe), jih podloži s prtički ali pa na robu poličke nalepiš selotejp. Če je na mizah polno prazne **steklovine**, prosi enega izmed natakarjev, naj pospravi. Če prazna steklovina še ostaja na mizah, prijazno prosi odgovorno osebo lokala, naj uredi, da nekdo pobere kozarce. Poveš ji tudi, da se tako zmanjša možnost razbijanja. Seveda varnostniki niso pobiralci kozarcev, vendar naj ti ne bo izpod časti, predvsem proti koncu delovnega časa, ali pa, ko v lokalu (terasi) ni veliko ljudi, da kakšen kozarec, pepelnik, stol primeš in ga samo prestaviš na drugo mesto, da se po nepotrebnem ne razbije ali koga ovira. V tem primeru ne gre za pobiranje steklovine in pospravljanje inventarja, pač pa zgolj za preventivno varnostno dejanje, saj obstaja možnost, da se kdo spotakne ob stol, poreže na steklovini ali pa da ta steklovina postane nevaren predmet v rokah napadalca. Posebej je potrebno biti pozoren na visoke mizice in mesta, ki so bolj izpostavljena kršitvam (ozka grla, WC-ji, terase,...). Gostincem se priporoča imitacije kozarcev iz plastike.

Skozi gnečo se prebijamo tako, da stegnemo roko v želeni smeri (lahko tudi s prstom pokažemo kam želimo iti) in se zrinemo skozi. Osebe ne trepljaj po rami, da ga prosiš za malo prostora, ker to mu delajo cel večer že vsi in na takšno splošno kretnjo ne bo pozoren. Roko položimo na osebo malo nad višino pasu (ob bok) in jo tako poskušamo rahlo premakniti na stran, da si naredimo prostor za prehod. Ko se moramo prebiti skozi strnjeno množico, se prebijamo navadno med dvema skupinama (beri: med hrbti udeležencev). Če se osebi ne moreta dovolj in pravočasno razmakniti, z roko, ki smo jo zrinili med njiju, zaobrnemo tako, da jih razrinemo z dlanjo in komolcem iste roke. Ves čas ljudi tudi s prijaznim tonom prosimo za malo prostora, naredimo vse te gibe s prefinjeno mero občutka in se vsakemu, ki smo se ga dotaknili, tudi opravičimo.
Pazi na korektnost in da komu ne poliješ pijače. Tudi, če se giblješ hitreje iz interventnih razlogov.

Osebi, ki povzroči nevšečnost in se potem kot opravičilo želi rokovati, to zavrnemo (razen če je to del spravnega pogovora) in hkrati povemo, da **kršitve ne jemljemo osebno**, temveč to strokovno rešujemo in zato ne potrebujemo osebnega opravičila. Lahko pa opravičilo naslovi na organizatorja dogodka.

Vedno je treba biti posebej pozoren na osebe, zoper katere je bil izrečen/uporabljen ukrep. Večina oseb, zoper katere se ukrepa, je pod vplivom alkohola ali drugih opojnih drog, kar lahko pelje do pretirane agresije, ki jo lahko izrazijo na ostalih gostih ali celo varnostnikih. Tudi ko oseba kaže znake umirjanja, je treba biti posebej pozoren nanjo, saj se lahko počuti prizadeto zaradi uporabljenega ukrepa zato takoj začni s spravnim pogovorom.

Uporaba svetilke

Z osvetljevanjem nadziramo površine, kjer pričakujemo kršenje reda. Osvetljevanje skritih kotov daje zelo velik preventivni učinek in dviguje vrednost našemu delu. Vendar z osvetljevanjem nismo nadležni in ne svetimo ljudem v obraz. Dodatno svetlobo svetilke potrebujemo tudi, če je mesto, kjer ugotavljamo istovetnost ali opravljamo zapis v beležko, slabo osvetljeno. Če opravljaš postopek v temačnem delu, osebi povej, da si varnostnik (rečeš: dober večer, sem varnostnik Domen, tukaj sem odgovoren za varovanje...) osvetliš svoje oznake, da oseba ve, da ima opravka z varnostnikom.
Pomoč pri vizualnem stiku, večja vidnost – utripanje. S snopom svetlobe pritegneš pozornost sovarnostnika ali osvetliš sebe, če te ne vidi.
Kršitelja zaslepimo s svetlobnim snopom, da lažje izvedemo ukrep (tudi kot pomoč sovarnostniku).
Pri prebijanju skozi množico (npr. pri rahljanju) nam lahko pomaga utripanje svetlobe višini trebuha navpično navzgor (ne v oči – ko oseba pogleda navzdol snop umakni!).
Če preverjaš odziv zenic zmanjšaj moč svetlobe na minimum.
Če kdo pade v delirij (ga npr. prevzamejo substance, glasba ipd.) in nekontrolirano plese, se zaletava, se ne odziva na okolico, jo lahko predramimo, da ji posvetimo v obraz ali izpostavimo tako, da jo od daleč osvetlimo.
S snopom svetlobe lahko pritegnemo pozornost osebe na daljavo, da ji lahko po tem pokažemo še gestikularno opozorilo.
Če želimo videti, če je z uporabnikom WC kabine, ki se ne odziva na trkanje, vse v redu, posvetimo v kabino preko vrat in na tleh pod vrati spremljamo, če zaznamo premik senc.
Uporabimo jo tudi pri usmerjanju prometa na parkirišču.

Sodelovanje z gostinskim osebjem

Na začetku dela je potrebno gostinskemu osebju povedati, kje te najdejo (če ne drugače, je en varnostnik vedno na vhodu). Poveš jim, da naj nesoglasij ne rešujejo sami, temveč si jim vedno v pomoč.

Ob obhodih jih vprašaš, če je vse ok, če se kje kaj »kuha«, ali je potrebno priti večkrat pogledat itd. Če boš vzdrževal pogost vizualni stik, bo osebje čutilo tvojo podporo. Gostinsko osebje ti lahko pomaga pri obveščanju drugega varnostnika, ko imaš konflikt, sistem kurirstva, usmerjaš natakarje, da sproti odnašajo steklovino, poveš mu, kje je tega največ, tudi sam pobereš kdaj kakšno steklenico, predno pade z roba mize in mu s tem daš vzgled. Takoj obveščaš gostinsko osebje, če je kje kar razbitega, razlitega, umazanega (pobruhanega), da se takoj počisti.
Delo varnostnega in gostinskega osebja je praviloma strogo deljeno. Izjemoma si lahko v okviru medčloveške pomoči (zagate) tudi medsebojno pomagamo.
Z osebjem ohranjamo profesionalni nivo. Nikoli ne veš, kdaj se bo kdo obrnil proti tebi. Lahko ima zaradi vajinega odnosa težave s šefom (nič ne delaš) – natakar bo prej namočil tebe, kot pa sebe. Zavedaj pa se, da boš ostal brez dela, če bo naročnik zahteval tvojo menjavo.
Tudi v našem interesu je čim boljši promet lokala. Nadzor nad točenjem alkohola opitim ni naša pristojnost (razen, če nas naročnik to posebej zaprosi). Zato ne svetujemo osebju, komu naj ne streže več alkohola. Res izjemoma, če je kdo zaradi opitosti že kršil red in bi dodatna opitost pomenila povečano tveganje za ogrožanje varnosti v lokalu, lahko varnostnik svetuje natakarju, da tej osebi ne streže več alkohola.

Sodelovanje z DJ-ji, tonskimi tehniki in drugim osebjem

V primeru nemirnega vzdušja DJ prilagodi repertoar, če operira tudi s svetlobo, jo lahko poveča glede na nemirnost dogajanja.
O zaznanih večjih kršitvah obvešča varnostnike, lahko preko tel, osebno, preko natakarjev ali s tehničnimi sredstvi (brezžični zvonec, radijske zveze).
Ob večjih nevarnostih v primeru valovanja, nekontroliranih pritiskov, ki jih ne moreš reševati od zadaj, stiša ali celo ugasne muziko, poveča osvetljenost ali celo prižge vse luči. Za te primere mora to znati opraviti tudi vodja prireditve.

O vsebini programa ne razpravljamo in nanj ne vplivamo, niti ne sprašujemo kdaj bo prenehal s predvajanjem ipd.

Vrednotenje dela

Ves čas skrbimo za vrhunsko izvedeno varnostno storitev in istočasno gledamo, kako bi s pomočjo, pri vzporednih dejavnostih, dodatno zgradili vrednost našega dela. Npr: umaknemo kje naložene kozarce, poberemo kakšen papirček, zapremo vodo, posipamo sol ali odstranimo sneg izpred vhoda, priskočimo na pomoč v garderobo, drobni natakarici dvignemo zaboj pijače, umaknemo stvari izpred zasilnih izhodov… skratka si prizadevamo tako, kot da gre za naš lokal.

Pogosto navedi naročniku varnostna opravila, ki jih opravljaš, prav tako mu predoči ves svoj trud in skrb glede vseh ostalih aktivnosti. S tem vrednotiš svoje delo in tako naročnik tudi ve, zakaj te plačuje (moraš se znati tudi »prodati«).

Svojo skrbnost redno navajaj tudi osebju naročnika, ker so oni pri naročniku tvoja najboljša referenca. Z opisom svoje prizadevnosti ne skopari niti v komunikaciji s tretjimi osebami. Ko spoznajo kvaliteto tvojega dela jim daj tudi vizitko, da nas lahko kdaj kje tudi priporočijo.

KONFLIKTNA STANJA

Zaostrene situacije razbremenimo z velikim dobrodušnim nasmehom s pozitivnim razmišljanjem in obračanjem na šalo. Včasih je čaroben ključ le prijazen in širok nasmešek ali načetje druge teme. Npr.: A ste vi iz Ljubljane (omeniš kraj, kjer je sedež lokala), ste težko našli parkirni prostor, ali vedno dobrodošla tema o vremenu (danes pa ni tako hladno, kajneda?...) Ali po oz. že med samo uporabo fizične sile osebo umirimo tako, da ji rečemo: vstanite, vam je zdrsnilo, moje ime je Domen, kako pa je vam ime, ste v redu, veste kje ste, s kom ste prišli (ga obvladuješ), saj niste pili ne, ste z avtom, imate blizu avto, vam pomagamo (nakažeš, da mu želimo pomagati), imate kakšnega prijatelja, da vam pomaga, vam pokličemo taksi, rešilca, boste lahko sami, a ste vi tudi iz Ljubljane, jaz tudi, (pomagamo mu v »pokončen« položaj), s čim se pa drugače ukvarjate, a študirate, kaj delate, ste športnik...
Vse te stavke uporabimo tudi v primeru, da je prišlo samo do kakršnegakoli trenja, ali pa bi do njega lahko prišlo (npr. dva mladca zmigujeta z glavami, češ, »Kaj bi rad....«). Iščemo sproščujoče teme - zadeve obrni na prijazen hec.

Razjarjene osebe nagovori: »Sem odgovoren za red in vam lahko pomagam samo, če mi poveste, kaj se je zgodilo«, in jim prisluhni. S tem se ljudje znebijo napetosti.

Vedno, ko zaznaš okoliščine, ki lahko pripeljejo do konfliktne situacije obveščaj vodjo varovanja, da ti pošlje pomoč. Praviloma sam ne nastopiš, dokler ne dobiš pomoči (uporabi efekt predimenzioniranosti).

V konfliktnih stanjih si pogosto tarča provokacij. Zmagal si samo, če jim ne boš podlegel. Presliši vse ostre besede in jih jemlji kot gostovo osebno mnenje. Oseba ima občutek, da je za nekaj prikrajšana, da je ranjen njegov ponos, zato se bo obnašala iracionalno, kot ranjena žival.
Razumi njegov občutek prikrajšanja in mu pomagaj s svojo prijaznostjo, če to ni dovolj, mu svetuj: »**Gospod/gospa občutek prikrajšanja lahko uveljavljate v okviru civilnopravnega varstva na pristojnem sodišču«** in mu daj vizitko.

Vedno ostani na profesionalni ravni, ne spuščaj se na gostov nivo. Nikakor si ne smeš privoščiti besednega dvoboja, še manj pa kakšne neprimerne besede.
Opozori osebo, da se nahaja na varovanem območju, da je območje pod video nadzorom, da se postopki varnostnika snemajo, sploh, če uporabljaš osebno kamero.

Ne razmišljaj, kaj ti človek govori v tistem trenutku. Razumljivo je, da se je včasih težko zadržati, vendar ne živimo le za tisti trenutek. Ves čas se zavedaj, da je tvoj in naš skupni cilj čim mirnejše (vendar odločno) reševanje sporov. Nepremišljena dejanja škodijo ugledu našega podjetja in tudi tebi osebno (postopki in posledice).
Če te kdo ozmerja, ne jemlji tega osebno, zmerjal je pač nekoga, ki ga vidi v tvoji uniformi.
Razumimo, da imajo ljudje kdaj pa kdaj slab dan. Ne le, da se ga napijejo, morda so bili izpostavljeni kakšni stresni situaciji (izgubili službo, stanovanje, nesreča med bližnjimi, vest o hudi bolezni….). Takrat razumimo njihovo »pravico« da so nervozni, izzivalni, nastopaški. Velikokrat pomaga tudi, da osebi daš občutek, da jo razumeš (da je nekje nekdo, ki ga razume)…

Vedimo tudi, da se ljudje v družbi obnašajo drugače. V sporu s skupino ugotovi, kdo je najpomembnejši (leader) in se z njim na samem in v miru pogovori. Dialog naj bo umirjen v besednjaku, ki poudarja dobre stvari (npr.: »Verjamem, da ste dober gost, zato vas prosim, da se pogovoriva. Želim, da se razidemo kot prijatelji in da boste v tem lokalu še naprej dobrodošli in se radi vračali«).

Dolžan si pravočasno, vljudno, spoštljivo in razumljivo seznaniti obiskovalce o pravilih varovanja in redu na varovanem območju. Osebo, zoper katero boš ukrepal, si dolžan predhodno opozoriti na posledice in mu na ta način omogočiti, da se z upoštevanjem opozorila ukrepom izogne (to od tebe zahteva zakon).

Če varnostnik ugotovi, da je prišlo med obiskovalcem in drugim varnostnikom do resnega konflikta, pristopi (prevzame postopek) in vljudno vpraša obiskovalca, kako mu lahko pomaga. Pri tem običajno preide obiskovalec ponovno na normalen dialog in ob ugotovitvi, da se pristop (način obravnave) drugega varnostnika ne razlikuje od prejšnjega, postopka ne bo jemal kot odločitev naperjeno proti njemu osebno, temveč kot strokovno odločitev

varnostne službe. V kolikor prvi varnostnik tu ugotovi, da ima preveč »razgreto« glavo, naj postopek v celoti prepusti drugemu varnostniku, sam naj se pa odmakne in »ohladi« (če se je tudi oseba pomirila). Vseeno pa ne pozabi s pogledom spremljati drugega varnostnika.

O vsakem nameravanem svojem postopku obvesti najbližjega varnostnika oz. vodjo. Naj se nam ne zdi nečastno obveščati kolega (kličemo v pomoč) tudi, če mislimo, da bomo situacijo sami z lahkoto rešili. Poudariti gre, da ne kličemo v pomoč, ker bi se bali ali ker smo strahopetni, temveč, ker smo profesionalna ekipa in dobro poznamo svoj poklic. Enostavno, tako je prav s strokovnega vidika: zasledujemo cilj, ki zahteva izvedbo postopka na čim manj konfliktten način. Jasno pa je, da večje kot je število varnostnikov prisotnih pri postopku, manjša je možnost nasprotovanja ukrepom (načelo predimenzioniranja).
Poznati moraš pravilo, da se s predimenzioniranjem moštva pogosto doseže namen že s samo pojavo te ekipe.

Prerivanja in pretepe umirjamo v **stilu sodnikov pri hokeju.** Razgreteže umirajmo in razdvajamo v takšni »obzirni« meri, da je jasno, da nimamo nič proti njim osebno – ne stojimo neposredno med njimi, ampak pristopimo iz strani. Ne sodelujemo pri pretepu, temveč pretep umirjamo - razdvajamo. Če ponovno hočejo skočiti skupaj, jih poskušamo zadržati s strani, z objektivno silo (ne se stepsti z njimi), sicer jih pustimo mimo in potem ukrepamo - razdvajamo.
Če se kdo želi ob tem »spraviti na nas«, mu pokažemo na osebo, s katero se je pretepal, stopimo korak nazaj in rečemo: »z njim se pretepate, ne z menoj, jaz vaju samo umirjam«.

Pri pogovorih z obiskovalci se poslužujemo teh instrumentov:
- Socialni efekt: To je naša služba in naj nas razumejo.
- Sociološki efekt: Moramo se držati pravil zaradi drugih (kdor dela izjeme, dela krivice – čista vest je najboljši vzglavnik)
- V tujini obstajajo lokali, kjer so varnostnice ženske (znajo se vse dogovoriti brez uporabe sile – uporabi tudi ti podobne rešitve)

KLINČERJI za pomiritev stranke

- Dober gost ste, zato vas prosim , da se pogovoriva,

- Želim, da se razidemo kot prijatelji in da boste tukaj še naprej dobrodošli,
- Kot razumen gost, boste zagotovo razumeli, da vam želim samo dobro,
- Želim, da se zaplet tudi za vas reši na najboljši možen način,
- Močnejši ste od mene, zato vas prosim, da me ubogate na besedo,
- Razumem vas, ker bi jaz enako ravnal v takšni situaciji, razumite pa tudi vi mene, da je to moja služba in vas moram opozoriti....
- Zelo slabo vas slišim zaradi glasne glasbe, prosim če stopite z mano na stran, da se v miru pogovoriva,
- Vi mi predlagajte, kje se lahko v miru pogovoriva,
- Proti vam nimam nič osebnega (nobenih zamer)....
- Verjamem, da imate slab dan, ampak moram vas opozoriti, da kršite red, to je pač moja služba, ki jo moram opravljati, saj veste kako je danes težko s službami.....
- V primeru, da boste še naprej kršili red, bom moral poklicati policijo, čeprav res ne bi želel, da vas kaznujejo, ker ste sicer čisto OK gost.
- Prosim, da prenehate s kršenjem reda, ker se mi zdite v redu oseba in dober gost in si ne želim, da bi vam zaradi tega moral prepovedati nadaljnje obiske v našem lokalu.
- verjamem vam, da vam to ni všeč, vendar jaz tega nisem določil. Jaz moram to le izvajati, to od mene zahtevajo, to je moja služba.
- Kdor dela izjeme, dela krivice, varnostniki pa smo zato, da krivice odpravljamo, ne da jih povzročamo. (če reče: »Saj ne bo nihče videl«, odgovoriš: »Čista vest je najboljši vzglavnik«
- Vas čisto razumem, da ste jezni, vendar bi prosil, da se ne razburjate tako očitno, ker se to potem vse na kameri vidi in potem hoče policija kaznovati vsakega, ki je posnet, da razgraja. Lahko pa stopiva tudi malo na stran, da se ne bo toliko videlo.

Kdaj lahko zahtevaš od osebe, da zapusti lokal

Kadar oseba krši red ali javni red lahko varnostnik o nje zahteva, da zapusti VO. Po tej izrečeni odredbi se oseba neupravičeno zadržuje na VO.
Če drugače na more odstraniti osebe, ki se neupravičeno zadržuje na VO, lahko varnostnik uporabi sorazmerno fizično silo.
V kolikor oseba krši »zgolj« red na varovanem območju (vpitje, razgrajanje, nastopaštvo ipd), odločno zahtevamo, da preneha s

kršenjem reda. Če se oseba ne ravna v skladu z ukrepom varnostnika, jo policisti kaznujejo po osmi alineji prvega odstavka 89 čl. ZZasV-1 z 200 eur. S 400 eur pa po tretji alineji drugega odstavka 89 čl ZZasV-1, če ti grozi ali uporabi silo proti izvajanju tvojega ukrepa.
Dodatno lahko policist naloži še kazen za kršitve:
PREKRŠKI ZOPER JAVNI RED IN MIR
6. člen (nasilno in drzno vedenje)
(1)Kdor izziva, je drzen, nesramen ali žaljiv se kaznuje z 250 do 500 eur.
(2)Kdor koga udari, se kaznuje s 333 do 625 eur.
7. člen (nedostojno vedenje)
(1) Kdor se prepira, vpije ali nedostojno vede, se kaznuje s 104 do 410 eur.
Policistu, ki obravnava kršitev, moramo povedati vse elemente (izzivanje, drznost, nesramnost, nasilnost, vpitje, grožnje, žaljenje…) ter kdo in na kak način je bil vznemirjen, prestrašen…

Načini odstranitve oseb

Obvladaj elemente iz poglavja protokol posredovanja ob konfliktu skupin.

Preden uporabiš fizično silo z namenom, da osebo odstraniš iz lokala, presodi **objektivnost** ukrepa.

Oceni, s kom je ta oseba v družbi, njihovo število in razpoloženje (ne podcenjuj konstrukcijsko šibkejših).¸

Obrni se na najbolj umirjenega člana družbe in ugotovi njegov pogled na dogodke, oceni njegove reakcije.

Ugotavljaj:
- če so sploh prijatelji ali zgolj naključno klepetajo in se bodo ob tvoji pojavi odmaknili od njega
- če bodo razumni in bo prijatelj prijatelja prepričal, da gre ven
- ali bo **kod** čisto pasiven ali se bo prestrašil
- ali bo objektiven, če boš maksimalno strokovno – korektno izvajal postopek (če bo ocenil, da ni strokovno ali se bo zbal za prijatelja, te bo napadel)
- ali bo skočil v tebe, čim boš resno zahteval, da gre prijatelj ven.

- če je več vhodov ugotovi, pri katerem je oseba vstopila (ker ga bomo povabili na pogovor k istemu vhodu)

Na vprašanje tretjega iz skupine, zakaj je morala oseba ven, odgovorimo: slabo se je počutil, pa je šel na zrak, saj se bo vrnil, če bo boljše...

Variante umirjanja in odstranitve:

1. Lahko pristopiš k skupini in začneš **splošno debato**: ali jim je všeč glasba, odkod so, odkod se poznajo (so iz istega kraja, jih veže skupna dejavnost, npr. šport...), so lahko našli parkirni prostor, je bila gneča ob njihovem prihodu....... Debata naj bo sproščena, obrnjena na hec... s socializacijo odnosov dobiš zaveznike v njihovi družbi.
2. Lahko stopimo do natakarja z vprašanjem, kaj je videl - v vsakem primeru vzamemo beležko in **vneto zapisujemo** (tudi, če natakar nič ni videl), potem stopimo do ljudi v okolici in jih vprašamo, če so kaj videli in spet vneto zapisujemo. Lahko pristopimo do družbe in najbolj umirjenega vprašamo po njegovem imenu in si tudi to zapišemo, vzamemo mobitel in še fotografiramo kraj dogodka (ne fotografiraj razgrajačev).
3. **S seznanitvijo s pravili na varovanem območju** začni v pravem trenutku in z informativno (ne ultimativno) obliko.

4. Lahko uporabimo **učinek prepoznavnosti - identifikacijski efekt.** Razgretemu rečemo karkoli o njem vemo npr: »vas poznam, ste bili že tukaj, ste iz Šiške, vozite golfa«, se predstavimo, damo vizitko, nastopača vprašamo po imenu oz. umirjenemu ob njem pa, da naj pokaže osebni dokument. Zaradi učinkovitosti si podatke zapiši.

5. Lahko posamezniku rečeš, da mu moraš ob odhodu res nekaj pomembnega povedati, nekaj osebnega, nekaj zelo nujnega, in da ga prosiš, da te ob odhodu na to spomni. Se odmakneš na vhod in **sam bo prišel ven iz radovednosti,** kaj je tako pomembnega?

6. Ali posamezniku povemo, da bi **vodja (šef) rad govoril z njim** in ga prosimo, da stopi z nami (človek se čuti pomembnejši, če bo govoril z vodjo). Potem se naj pogovori z vodjem varovanja oz. našim sodelavcem.

Dialogi, ki jih vodiš, naj bodo takšni, da jih boš »z lahkoto« tudi izvedel.

Dialoge po vsebini nadgrajuj po pričakovanem odzivu. Če odziv ni takojšen, jim za dojemanje daj čas in po potrebi ponovi vsebino.

7. Lahko posameznika prosimo, da stopi z nami**: »Tukaj je tako hrupno (ali sva v centru pozornosti), kaj predlagate, kjer bi se lahko pogovorila? Mogoče tukaj pri vhodu, kjer je bolj mir?« (**ne uporabljaj besede izhod). Če te vpraša, ali bo šel lahko nazaj, mu rečeš, da se bosta zunaj pomenila – ne pritrdiš mu, če tako ne misliš – bodi etičen! Če imaš razlog, mu med razlago pravil poveš, da mu pravila ne dovoljujejo ponovnega vstopa in mu lahko zakonito onemogočiš vstop v lokal. Če bo šel z nami ven kdorkoli (tudi najbolj miren iz te družbe), ga bo družba prišla iskat in ko pridejo tudi oni ven, boš lažje preprečil vstop, kot da jih spravljaš ven.
8. Lahko jim povemo, da jih ocenjujemo kot korektne in razumne goste in da vedo, da to vedenje ni bilo čisto vredu, da je prav, da se dogovorimo kot razumni ljudje, da danes počasi zapustijo varovano območje. Tako bodo drugič spet dobrodošli in ne, da bi jim tedaj morali **preprečiti vstop.** Ne mi in ne vi si ne želimo**,** da bi naslednjič ostali pred vrati kot odpadniki, saj »so čisto OK fantje«.
9. Lahko najbolj umirjenemu rečemo naj **počasi spijejo**, pogledajo kakšno punco, potem pa naj **počasi gredo ven**. Nato narediš še en krog ali dva, umirjeno prosiš koga še za osebni dokument... Lahko stopiš toliko na stran, da vidijo, da telefoniraš in mislili bodo, da kličeš policijo, pomoč ipd.…
10. Lahko jim povemo, da so v redu fantje, da so se prišli zabavat, ne delat problemov, da ne bi radi **klicali policije, ki bi vsakemu pisala kazen po nekaj 100 eur,** boljše, da gredo nekam ta denar zapit, da naj pridejo drugič...
11. Lahko jim povemo, da je lokal pod **video nadzorom** in da policija pogosto zahteva posnetke in potem jim ne bomo mogli pomagati.
12. Ob velikem nemiru lahko rečeš najbolj mirnemu »stopite na stran, **smo že klicali policijo«**, »umaknite se, **policija gre«**, »ne vmešavajte se v postopek varnostnika, policija gre«.
13. **Poveš vsem po vrsti**, da zahtevaš, da zapustijo varovano območje, drugače boš poklical policijo (lahko tudi najbolj srborit popusti in gre prvi ven) .

14. **<u>S telesom usmeriš proti izhodu</u>** tistega, ki je najbližje izhodu in ga usmerjaš tako preračunljivo, da oni ne razumejo tega kot »napad« na nanj/njih. Deluješ taktično tako, da lahko od namere tudi odstopiš.
15. Lahko stopiš na stran in **dejansko <u>pokličeš policijo</u>** in poveš, da skupina ljudi moti prireditev. Ob prihodu jih prosiš, da kaznujejo kršitelje, ker se niso ravnali v skladu s tvojimi ukrepi in da zagotovijo, da osebe prenehajo s prekrški tako, da jih odstranijo in da se bo prireditev lahko nemoteno nadaljevala.

UPORABI VSAJ 10 od VSEH NAŠTETIH OBLIK PREDEN SE ZAPLETEŠ.

V kolikor se odločiš za uporabo fizične sile, se zavedaj, da boš moral »speljati ves protokol« - izvesti ukrep, odstraniti in zadržati osebo, si vse zapisati v beležko, obveščati policijo, obveščati operativnega vodjo, opraviti spravni pogovor…

Prelaganje
Veliko ukrepov se da izvesti po principu postopnosti, z večjo mero strpnosti in namenskim prelaganjem neke zahteve.

Pred vsakim posegom ponovno uporabimo nekaj načinov umirjanja.
Če si po vseh naporih, da bi mirno speljal zaplet, uporabil strokovni prijem in ti strokovni prijem ni uspel, ponovno naveži dialog s to osebo. Ponovno uporabi še nekaj izmed zgornjih načinov (vsaj tistega, »da boš moral poklicati policijo…«). Poskušaš zadevo ponovno rešiti na miren način.

Lovljenje
Nismo lovci, zato osebe ne lovimo po lokalu (razen, če neposredno ogroža ljudi). Dobro si ga zapomnimo (predvsem obutev, hlače..) Počasi stopimo za njim do konca lokala, kjer se z njim pogovorimo, če nam uteče tudi od tam, bo mogoče celo sam zapustil lokal in imamo mir.

Onemogočanje ponovnega vstopa
Ko smo osebo odstranili, poskrbimo, da se ne bo več vrnila:
Če ima na roki zapestnico, ji jo odstranimo (pri roki imamo zaobljene škarje), če ljudi štempljamo, štempiljko zamažemo (ponovno pritisnemo na star odtis štempiljke in potegnemo, da se

razmaže). Zato se zavzemamo za pravilo, da vstopnica omogoča samo enkraten vstop.
Obvestimo varnostnike na vseh vhodih (zato je zaželen samo en vhod).
Pozorni smo na območja, kjer bi lahko ilegalno vstopil (preko ograje, skozi požarne izhode, službene prostore).

Osebi ob tem ko ji povemo, da nima več vstopa, povemo tudi, da je dobrodošla naslednjič oz. si je pravkar zaslužila povabilo za naslednjič.

Spremstvo glavnine
Kadar moraš pospremiti skupino iz lokala, si dobro ogledaš vsakega posameznika (kaj ima obuto, oblečeno, kakšno frizuro, nakit, tetovažo...), Če ti hoče kdo pobegniti (in skriti), se ne »cukaj« z njim, kasneje se boš vrnil ponj! Pospremi ven glavnino, če so prava družba, bo prišel za njimi tudi »skrivač«, sicer pa noben lokal ni tako velik, da ga ne najdemo v nekaj minutah.

Uporaba fizične sile

Zakon dovoljuje varnostniku, da lahko uporabi sorazmerno fizično silo da:
- preprečiti osebi vstop ali zadrževanje na varovanem območju;
- preprečiti neposrednega ogrožanja ljudi ali premoženja;
- zadržati osebe do prihoda policije.

Skrbno preudarimo okoliščine in razloge za uporabo kakršnekoli fizične sile.
Pozor: vsaka malenkost, povezana z uporabo fizične sile, je zelo zanimiva za vse navzoče, vedi, da si ves čas pod drobnogledom ali te celo snemajo.

Pred postopkom zavzamemo mesto, kjer nimamo nikogar za hrbtom (ali vsaj ne iz družbe osebe, ki jo obravnavamo). Če se le da, se postavimo za osebo, s katero bomo imeli postopek (da bomo osebo lahko rinili proti izhodu in ne vlekli). Če to ni mogoče, postopek izpeljemo tako, da osebo raje kot vlečemo proti izhodu, usmerjamo/rinemo vstran od izhoda in potem, ko smo jo obvladali, polkrožno spremenimo smer in ga usmerimo proti izhodu.

Fizično silo uporabimo v skrajnem primeru in sorazmerno:

Če je oseba pod vplivom alkohola, se izogibaj vzvodov in ključev (ker oseba ne sledi bolečini, lahko pride do poškodb), zato uporabi raje Vivodov prijem ali, če je potreba prijem okoli vratu od zadaj, »ushiro jime«.
Prijem okoli vratu od zadaj opravljamo tudi, če se oseba česa trdno oprime, ali se dve osebi med pretepom sprimeta. Pri tem uporabljamo različico prijema s privzdignjenim komolcem (glej gradivo »Ukrepi varnostnega osebja«).

Kljub temu, da zakon pri uporaba fizične sile dovoljuje uporabo strokovnih udarcev, jih v BBR Security odsvetujemo (izjema je silobran).
Za silobran, pri katerem lahko uporabimo kontroliran strokovni udarec za preusmeritev napadalčeve pozornosti, šteje dejstvo, da te napadalec udarja. Takrat mu s strokovnim udarcem (udarec je praviloma eden oz. samo toliko udarcev – da preneha z napadom) preusmeriš pozornost in <u>nato takoj obvezno uporabiš strokovni prijem</u>. Če je napadalcev več, gre za silobran, pri katerem je potrebna uporaba strokovnega udarca že, če osebe napadajo tako, da varnostnika napadejo z odrivanjem ali vlečenjem. Ko varnostnik s strokovnim udarcem odvrne napad prvega napadalca, ne preide v strokovni prijem, temveč se tudi pred drugim napadalcem umika in ne udarja, dokler napadalec ne napade. Strokovni prijem potem ponovno uporabimo pri zadnjem napadalcu.

Opozorilo: Ker sodne prakse v zvezi s silobranom z novim zakonom še nimamo, bodi z njeno uporabo izredno previden in jo uporabi le takrat, ko strokovni prijemi (oz. udarci) popolnoma »odpovejo«.
Z uporabo fizične sile mora varnostnik prenehati takoj, ko prenehajo razlogi, zaradi katerih je bila uporabljena, ali ob ugotovitvi, da zakonitega namena na ta način ni mogoče uresničiti.

Strogo prepovedano je ukrepanje iz maščevanja, zasledovanje gostov in obračunavanje po sporu.

Kot ukrep uporabe fizične sile <u>ne</u> <u>šteje</u> dejanje, pri katerem s fizično silo (prijem pod roko, Rautkov prijem) osebi pomagamo,

ker ne more sama hoditi zaradi alkoholiziranosti, drog, ipd., ali če se prebijamo skozi množico in pri tem odmikamo ljudi.

Izživljanje nad osebo, ki jo že obvladujemo, je sramotno strahopetstvo !

Kadar uporabiš fizično silo, si zapiši podatke: razlog, način, kraj in čas uporabe fizične sile, čas obveščanja in prihoda policije, prisotnost morebitnih telesnih poškodb. Obveščaš policijo in, če je bil med ukrepanjem kdo poškodovan, nudiš tudi zdravniško pomoč.
Obvesti svojega predpostavljenega o uporabi fizične sile in mu posreduj podatke, da bo uspel v 48 urah napisati poročilo o izvedenih ukrepih varnostnika.

Dialog pred in med izvajanjem fizične sile
Dialog mora biti bogat: da osebo odvrneš od razmišljanja o pretepu in da
osebi predstaviš korektnost svojega ukrepanja.
Bolj intenzivno ko se boš pogovarjal z osebo, bolj jo boš zmedel (odvrnil od agresije). Če ti zmanjka vsebine, ponavljaj klinčerje (ne ponavljaj vprašanja, na katere nisi dobil odgovora, ker s tem zaostruješ, namesto umirjaš).
1. Nagovor: »Dober večer, moje ime Domen, sem odgovoren za varovanje, kako vam lahko pomagam«. Če okoliščine ne dopuščajo, pa samo »VAROVANJE, umirite se « in naprej »Kako vam lahko pomagam, povejte mi kaj se je zgodilo, prosim, da me ubogate na besedo in ostanemo v dobrih odnosih…« in ostale klinčerje… Če oseba ni odzivna, povej vsaj: **»Vse se snema, posnetki gredo na policijo«.** Če imaš možnost osebi kamero tudi pokaži.
2. »Zadržani ste v uradnem postopku varnostnika. Izročeni boste policiji. Imate pravico do molka, odvetnika, obveščanja bližnjih in zdravniške pomoči«. Opozorilo: Gospod/gospa ogrožate ljudi (ali premoženje), prosim, da prenehate z ogrožanjem, sicer bom moral uporabiti fizično silo.
3. Prijem - primeš: Pomikajte se z menoj (ali proti vhodu), da se pogovorimo. »Sem varnostnik Domen. Kako je pa vam ime? Tukaj sem odgovoren za varovanje. A pijačo ste plačali, vse se bomo pogovorili….?«
4. Transport: »imate še kakšne stvari (kaj garderobe)« »ste sami tukaj?«.

5. Popuščanje - popuščaš: »moje ime je Domen, tukaj sem odgovoren za varnost (če še ni povedal svojega imena ponoviš, kako pa je vam ime? Vam lahko kako pomagam? Ste dobro? Bi kozarec vode? Povejte mi, kaj se je zgodilo. Ste z avtom? Saj niste toliko pijani, da ne bi mogli voziti? Kje ste parkirali? A ste iz LJ (MB; CE..)? Vam pomagam do avta? Se opravičujem, nisem še slišal vašega imena? S čim se pa vi ukvarjate? A ste prvič v tem lokalu? A poznate lastnika lokala? Pokličem ven kakšnega vašega prijatelja? Vam pokličem taksi?«.
6. Prijem sprostiš: opravi dober spravni pogovor
7. Osebo zadržiš do prihoda policije (ne za vsako ceno)

Da bomo odstranili oba pretepača prvemu povemo, da bo šel tudi drugi ven, samo da plača pijačo.

Zadržanje

Zadržimo lahko osebo:
- zaloteno pri kaznivem dejanju
- ki krši red **IN** ne ravna v skladu z ukrepi varnostnika
- ki na VO odkloni preverjanje istovetnosti (ali te ni mogoče ugotoviti)
- ki na VO odkloni površinski pregled.

Kadar je potrebno pisno poročanje, varnostnik ugotovi istovetnost osebe (osebno ime, rojstne podatke ter stalno ali začasno prebivališče). Če so podani razlogi, zaradi katerih ne more ugotoviti istovetnosti osebe, ali bi bilo nevarno, da na kraju zadržanja ugotavlja istovetnost zadržane osebe, varnostnik pridobi podatke od policije neposredno na kraju uporabe ukrepa ali pa policijo naknadno zaprosi za podatke.

Če oseba, zoper katero je varnostnik uporabil ukrep ali drugo sredstvo, zapusti kraj ali pobegne s kraja, preden ugotovi njene osebne podatke, varnostnik takoj sporoči policiji njen osebni opis, smer, v katero je odšla oziroma pobegnila, in druge podatke, ki utegnejo biti koristni pri naknadnem ugotavljanju njene istovetnosti.

Če zaradi uporabe ukrepov ali drugih sredstev varnostnika nastanejo poškodbe, mora varnostnik poškodovanemu nuditi prvo pomoč, v primeru, da je telesno poškodovan tako, da potrebuje medicinsko pomoč, pa je dolžan poskrbeti, da jo čim prej dobi, in o tem takoj obvestiti policijo.

Ravnanje osebe med zadržanjem

Oseba se mora zadrževati na območju, katerega je varnostnik odredil za zadržanje (sicer lahko varnostnik uporabi sorazmerno silo). Na prostoru za zadržanje lahko zadržani telefonira in pije brezalkoholne pijače. Uporabi lahko tudi toaletne prostore. Morebitne kršitve reda (vpitje, hujskanje, kajenje) mu varnostnik prepove z ustno odredbo. (neupoštevanje odredbe, se kaznuje z 200 eur). Fizične sile za preprečitev kršenja reda varnostnik ne sme uporabiti (razen, če bi to ravnanje pomenilo ustvarjanje pogojev za pobeg). Lahko odredi tudi drug, primernejši prostor za zadržanje in osebo premakne tja.

Uporaba sredstev za vklepanje ali vezanje

Če drugače ne moreš zadržati osebe do prihoda policije.



Protokol posredovanja ob konfliktu skupin

1. Obveščanje:
- varnostnike v objektu,
- predstavnika organizatorja/naročnika varovanja,
- ob, že na prvi pogled resnih zadevah, tudi policijo (prosi samo za pomoč)

2. Opazovanje
- Kakšne vloge imajo posamezniki (kdo je njihov neformalni vodja, kdo radovednež, kdo je del skupine, kdo od njih se prepira, kdo preriva in kdo pretepa, kdo jih miri…)
- opazuj tudi posebnosti udeležencev: (obutev, hlače, majico, tetovažo, nakit)

3. Delovanje v varnem območju
- pristopiš s strani
- zahtevaš (začneš pri najbolj mirnih in proti najbolj razgretim) od vsakega posameznika posebej, da se malo umakne, ker imaš postopek. Navadno se ljudje ob resnem konfliktu razmaknejo sami od sebe, če se ne in se kdo noče umakniti niti na tvoj poziv, je naravnan tako, da se lahko vsak trenutek spusti v konflikt tudi on sam, najraje, da ti skoči za vrat, ko boš posredoval.
- če se ta posameznik ne umakne, izvedemo postopek najprej z njim; vprašamo po imenu, od kod je in po potrebi opravimo tudi postopek identifikacije (osebno izkaznico lahko za trenutek hranimo v žepu, potem, ko se stanje umiri, pa podatke izpišemo). Indentifikacijski efekt lahko vzbudimo že tako, da osebi, ki prihaja večkrat rečemo, da je dober gost, da ga poznamo… Če koga res poznaš, zahtevaj sodelovanje (naj pazi na tvoj hrbet, naj se s kom pogovori…), reči mu, naj ti pomaga zaradi tebe, zaradi tvoje službe….
- od osebe zahtevamo, da odloži steklenico ali kakšno drugo nevarno stvar iz rok.
- če je potreba, osebo s telesom (prsmi) zrinemo izven nam nevarnega območja, če postane napadalna, jo umirimo in se ukvarjamo samo z njo, dokler je ne umirimo.
- če se pokori, to izkoristimo in jo po imenu pozovemo, da umiri najbližjega razgretega prijatelja. Pri tem kažemo namen pomoči in preko njega rečemo razgretemu prijatelju: »Gospod umirite se, gospod, ne se prerivati…«. Takrat ga vprašamo za ime razgretega prijatelja. Takoj začnemo klicati tudi njega po imenu in zahtevati, da se umiri. Če »naš zaveznik« prijatelja ne more umiriti, mu

pomagamo, vendar tako, da bo vsak trenutek jasno, da pomagamo in ne da napadamo njegovega prijatelja, ker se v tem primeru »naš zaveznik« obrne proti nam. Na tak način dobivamo vedno več zaveznikov in skupaj umirjamo naslednje razgrajače na poti proti centru konflikta.
Pri umirjanju dveh sprtih skupin jih najprej ločujemo med seboj, potem še mirnejše od bolj razgretih.
Osebe, ki jih nikakor ne moremo pomiriti, usmerimo proti izhodu. Ob tem čim več na videz sicer mirnih oseb, ki smo jih ločili od skupine, zadržimo ločene in od njih zahtevamo, da ostanejo na določenem mestu!
Na poti proti izhodu jih fizično ločimo in pošljemo bolj razgrete naprej (naj ostale počakajo zunaj).
Fizično se sicer zadržujemo (se ne prerivamo in pretepamo) med sprtima skupinama in jih mirimo. Vendar ne stojimo v centru dogajanja, da ne dajemo sprtima stranema videz zanesljive bariere, kar jim lahko vzbudi pogum in napadejo preko nas zaradi tega, ker vedo da jih bomo branili.
Ob izstopu varnostniku na vhodu oz. izhodu pokažemo, koga naj zadrži. V tem kritičnem trenutku spustimo ven samo tiste, ki jih nismo mogli umiriti in bi ogrozili nas, če jih ne spustimo ven (da jih gre ven »na bojišče« čim manj). Idealno je če imamo več teh "selekcijskih" točk oz. trenutkov, da lahko čim več oseb ločimo.

Ob zaključku dela v lokalu

Se ugasne glasba in prižgejo luči.

Po končanem delovnem času, ko želimo lokal izprazniti, (izvedemo prečno evakuacijo) – začnemo obiskovalce opozarjati na končan delovni čas (s praznjenjem lokala začnemo 15 minut po tem, ko se je zaključila strežba pijače). Ko se premikamo od vhoda proti najbolj oddaljenemu delu lokala, ljudi opozorimo: »Dober večer, prireditev je končana, vendar ne rabite hiteti, kar v miru popijte pijačo, zahvaljujemo se vam za obisk in zaupanje«. V obratni smeri, ob praznjenju od najbolj oddaljenega dela lokala proti izhodu pa NE UPORABLJAMO besed, da smo končali, da morajo ven, da praznimo, da se pomikajo proti izhodu ipd., temveč ljudi prosimo, »naj se samo malo odmaknejo od točilnega

pulta, da ga bodo lahko natakarji pobrisali«, ali »od te mize ali iz tega dela lokala, da ga lahko začnemo pospravljati«. Gostje nimajo radi, da jih podimo ven, **zato jih najprej samo prestavimo** za kakšen meter v želeni smeri z izgovorom, da morajo natakarji tisti del pospraviti (prosimo natakarja, da pri tem aktivno sodeluje in vneto briše mize in gostje bodo sami opazili, da se je potrebno premakniti). Zaželeno je, da ima strežno osebje pripravljene plastične kozarce (tudi za prelivanje pijače), da jih lahko gostje odnesejo s seboj. Prosi goste, da vzamejo pijačo v roke, da bo natakar lahko pobrisal mizo, da dajo malo prostora natakarju, da lahko pospravi. Čim se gostje malo premaknejo, vstanejo, podzavestno dobijo zagon, da se premaknejo tudi naprej proti izhodu. Navadno jih večina lokal tudi neproblematično zapusti. Bodi strpen, razumevajoč do opitih in do odhajajočih vljuden, kot ves čas prireditve. Če je v lokalu garderoba lahko rečemo: »če ima kdo kaj garderobe jo naj gre iskati, ker dekleta v garderobi že zaključujejo«
Če se nekdo noče »odlepiti« od točilnega pulta mu rečemo, da prime svojo pijačo, da bo natakar lahko pobrisal pult. Mi pa se stegnemo med njim in pultom proti natakarju, da nam ta kaj »poda« oz. za pult, da nekaj vzamemo in se tako z občutkom »zrinemo« med gosta in pult. Pri tem smo obrnjeni proti pultu, gostu pa kažemo hrbet. Vljudno rečemo »samo malo prosim, da si vzamem kozarec vode, da vzamem krpo, ker je tu vse polito…. Če se oseba odzove se opraviči: » se opravičujem, počakajte tukaj prosim, takoj se pogovoriva…« Ko končaš svoje »opravilo« pri pultu, gosta prosi, da se za malenkost premakne, da se lahko ta del začne pospravljati. Da je to bolj prepričljivo, nekaj kozarcev iz točilnega pulta prestaviš na delovni pult in naročiš natakarju, naj tam pobriše. Ko oseba dvigne svoj kozarec, jo prosi, naj ga ne postavlja nazaj na pobrisan točilni pult, temveč, da ga drži v roki (tako ga boš lahko premikal proti izhodu).

Ko je lokal izpraznjen, pregledamo še sanitarije, da ni kdo ostal v kakšni kabini, če je za školjko ali kje drugje zatlačena kakšna izpraznjena denarnica, torbica, če je kašna nova poškodba inventarja, inštalacij in druge opreme in če je potreba, ugasniti luči, zapreti vodo ipd…

Analiza

Po končanem delu, vodja varovanja zbere varnostnike in naredi kratko analizo dela.



Posebnost dela v nočnih klubih

Plesalke v nočnih klubih imajo svojo poslovno integriteto. Varnostnik z njimi lahko komunicira samo o varnostnih zadevah. V prostem času se ne sme družiti z osebjem lokala.

ODNOSI S POLICIJO

Varnostne službe in policija so sestavni del sistema nacionalne varnosti R Slovenije. Naše delo je neposredno povezano z delom policije, zato je sodelovanje v interesu obeh strani. Vedeti moramo, da so policisti v preteklosti pogosto naleteli na neusposobljene redarje. Potrebno si je pridobiti zaupanje policije. Kot varnostnik se s svojim strokovnim delom trudi kot posameznik pridobiti to zaupanje pri vsakem policistu posebej. Tako nas bo policija začela jemati kot sodelovanja in zaupanja vredno varnostno službo.
S tem se bomo lahko nadejali njihove pomoči, ki smo jo vedno bolj tudi deležni. Policiji pa bo olajšano delo, ker bodo vedeli, da imajo na območju, kjer delujemo, strokovno in korektno varovanje.
Izhajamo iz hipoteze, da večja ko je preventivna dejavnost oseb, ki skrbimo za disciplino, red in varnost, manjši je obseg težav.

Zato je policija vedno dobrodošla. Varnostnik lahko ob pogostejših stikih z istimi policisti ustvari tudi prijateljski (vendar še vedno zelo spoštljiv) odnos.

Do policistov se vedemo vljudno in spoštljivo.

REDNI OBHODI POLICISTOV

Ob prihodu jih vljudno pozdravimo, pristopimo in na kratko poročamo o varnostnem stanju:

- o trenutnem številu obiskovalcev
- o ukrepih, ki jih izvajamo (pregledi oseb, kontrola starosti…)
- o posebnostih tistega dne (vrsta prireditve, pričakovano število udeležencev…)
- o pričakovani varnostni problematiki, na podlagi katere potem zaprosimo za optimalno sodelovanje, kot:
    - da se tekom noči vsaj še enkrat oglasijo (če bodo le utegnili),
    - da naredijo obhod po prireditvenem območju,
    - da opravijo postopek identifikacije določene varnostno problematične osebe ali skupine,
    - da so, če bo le mogoče navzoči na koncu pri »praznjenju« lokala

Nikoli ne sprašujemo policistov, če je potrebno pisati poročilo za nek konkreten dogodek. O vsakem posebnem dogodku si dolžan obvestiti svoje nadrejene, ki se bodo odločili, kako ukrepati naprej.
Zoper policiste v uniformi in uradne osebe, ko opravljajo uradne naloge, ne izvajamo ukrepa površinskega pregleda, preprečitve vstopa, zadržanja, fizične sile in vklepanja.

V kolikor pride policist v civilu in pokaže službeno izkaznico zato, da bi si pridobil kakšno boniteto (ne bi plačal vstopnine, šel mimo vrste, vnesel orožje...), ga diskretno vprašamo, če prihaja službeno in iz katere enote prihaja.
V kolikor se začne izmikati jasnemu odgovoru, se opravičimo in ga prosimo, da upošteva protokol, ki je predviden za vse udeležence.
V kolikor jasno pove, da je prišel službeno in iz katere enote ga pošiljajo, mu omogočimo prost prehod in ga vprašamo, če mu lahko kako pomagamo. V kolikor nam policist na službeni dolžnosti pove za spremljevalca, da je z njim službeno, se tej osebi ni potrebno posebej izkazati s službeno značko. Tudi če tak policist krši red, ga lahko zgolj opozarjaš ali pokličeš v pomoč policijo.

Ob izvajanju ukrepov varnostnika

Če izvajamo zadržanje ali smo izvedli fizično silo, je o ukrepu potrebno obvestiti policijo (in v 48 urah oddati poročilo), kličemo obvezno na 113, kjer se pogovori snemajo.
Če smo se s kom prerivali, uporabili strokovni prijem ipd., pokličemo takoj, ko smo situacijo umirili in si zapisali v beležko: kateri ukrep smo uporabili (zadržanje, fizično silo, vklepanje...), ob kateri uri smo ukrep uporabili (02.30), kateri strokovni prijem smo izvedli (Vivodov prijem, prijem okoli vratu...) podatke osebe, pri kateri smo ta ukrep izvedli (ime priimek,datum rojstva in stalno prebivališče), prisotne pri dogodku. Kasneje tudi, kdaj je bila obveščena policija in kdaj je policija prišla na kraj.
Ob klicu na policijo:

- Dober večer
- Varnostnik TA IN TA
- Kličem iz lokala TEGA IN TEGA,
- Obveščam o uporabi ukrepa: FIZIČNE SILE ali/in ZADRŽANJA (lahko tudi sredstev za vezanje in vklepanje),
- KER: NAVEDEŠ ZAKONSKE RAZLOGE

- In opišeš situacijo: prišlo je do: - PRERIVANJA
  - PRETEPANJA (število oseb, poškodbe, orožje)
  - Situacijo smo umirili, osebe so se razšle tako, da vaša intervencija ni nujna **Ali:** osebe nadaljujejo s kršitvami, nujno prosim za vašo intervencijo.

PRED PRIHODOM POLICIJE SI PRISKRBIMO 2-3 PRISOTNE OSEBE

INTERVENCIJA POLICIJE

Če je intervencija policije nujna, povemo samo:
Varnostnik iz lokala X , NUJNO POTREBUJEM POMOČ (telefon daš v žep in pustiš odprto linijo).
Nikoli ne potenciraj stanja. Povej kronološko sliko do tja, da ti bo policija takoj napotila najbližjo patruljo v pomoč. (Če je konflikt večji, se policija boji priti, dokler se ne zbere dovolj patrulj, to pa lahko traja !)

Ko prenehaš z obveščanjem, takoj pošlješ SMS operativnemu vodji, da imaš ukrep. To je varovalka, da ne pozabiš ti in on, da se mora v 48 urah napisati poročilo.

Ob prihodu policije

Pristopi do policistov, odpri beležko in iz nje prebiraj, kaj se je zgodilo. Ob vsaki razlagi dogodka povabi policista, da si gre ta zahtevnejši del pogledat tudi na video nadzor. Na ogled posnetkov ga povabiš vsaj 3x.

Če ti med tem oseba vpada v besedo, jo prosi za strpnost. Če noče počakati, se umakni in povej policistu, da mu boš povedal po tem, ko bo oseba končala.
Z osebo se ne smeš konfrontirati (ji nasprotovati – ne glede, kaj se laže).

V 48 urah mora varnostni menedžer s poročilom obveščati policijo o uporabi ukrepov

Poročilo o uporabi ukrepov varnostnika je potrebno napisati tudi, če oseba pobegne. Takrat policiji posreduj opis, v poročilo pa napišemo, da gre za neznano osebo.

Če bi ugotavljanje istovetnosti osebe lahko dodatno zaostrilo razmerje med obiskovalcem in varnostnikom, se temu ukrepu odrečemo do prihoda policije.

Prav tako se lahko odpovemo upravičenemu zadržanju osebe do prihoda policije, če bi s tem ukrepom lahko sebe ali koga drugega spravili v nevarnost.

Tako je lahko včasih, pri zelo vročekrvnih dogodkih, najbolj taktična rešitev pri umirjanju sprtih strani, odslovitev vsake v svojo smer. S tem jih ločimo in preprečimo nadaljnje ogrožanje.

Če pride do posebnostih ob kontroli policije, kot tudi ob kontroli inšpekcijskih služb, varnostnik obvesti predstojnika.

Če policija od varnostnika zahteva, da se prireditev se razpusti, jo s to zahtevo napoti na organizatorja, ki odredi nadaljnje ravnanje.

Ukrepi za zmanjšanje števila udeležencev na zahtevo policije

Policija v skladu z 26. čl ZJZ lahko zahteva zmanjšanje števila udeležencev,če število udeležencev presega zmogljivost prireditvenega prostora in je ogrožen javni red ali življenje in zdravje udeležencev, te ogroženosti pa ne more odpraviti niti varnostna služba, niti ne policija.

Le, če so podani vsi zgornji pogoji skupaj naenkrat (kumulativno) in še trajajo, lahko policija od vodje prireditve zahteva, da prepreči nadaljnji dostop na prireditveni prostor ali/in zahteva, da se število udeležencev zmanjša na število zmogljivosti prireditvenega prostora.

Naročnik skladno z določbami, ki urejajo varstvo pred požari, na vidnem mestu označi največje število obiskovalcev, ki jih obrat lahko hkrati sprejme (kapaciteta).

V skladu z ZJZ pa označi tudi zmogljivost prireditvenega prostora.

Na zahtevo policije, da se zmanjša število udeležencev se:

1. omeji dostop novim udeležencem (trenutno možen samo izstop), Varnostnik na vhodu blokira vrsto vsaj 1 m od vhoda.
2. pripravi območje kjer se bodo namestili udeleženci po izstopu (oblikuje se vrste, tako, da bodo izločeni imeli možnost vstopa pred čakajočimi in na novo prihajajočimi),
3. pri izhodih začne obveščati udeležence, da morajo zapustiti območje (prosi policijo za aktivno pomoč). Varnostnik ljudi, ki so najbližje izhodu obvesti, da gre za zahtevo policije in jih seznani, da bodo po izstopu ponovno vstopili kot prvi.
4. v primeru, da ustne odredbe ne zadostujejo in se osebe še naprej neupravičeno zadržuje na VO, za odstranitev uporabimo sorazmerno silo in o tem obvestimo policijo (ki to osebo kaznuje),
5. po potrebi začnemo s postopkom razslojevanja (uporabi trakove, tampon cone..)

KAZNIVO DEJANJE

Če varnostnik pri opravljanju nalog zasebnega varovanja ugotovi, da se pripravlja, izvršuje ali je izvršeno kaznivo dejanje, katerega storilec se preganja po uradni dolžnosti, **je dolžan takoj obvestiti policijo.**

Če varnostnik ugotovi, da je na varovanem območju izvršeno kaznivo dejanje, v okviru svojih zadolžitev in zakonitih ukrepov, ki jih ima na razpolago, zavaruje kraj in neposredno okolico storitve kaznivega dejanja ter zavaruje sledi, predmete ali druge dokaze, ki utegnejo biti pomembni za izsleditev storilca in uspešno izvedbo kazenskega postopka.
Varnostnik si zapiše čim več informacij, ki bodo pomagale pri razjasnitvi dogodka.
Če se zgodi kaznivo dejanje v lokalu, prepreči izstop vsem, ki bi lahko kaj vedeli o KD, ugotovi istovetnost prisotnih in oškodovancev ter zadrži storilce do prihoda policije.
V kolikor se je kaznivo dejanje zgodilo izven lokala, osebam prepove vstop in ob prihodu policije policistom poroča o opaženem in svojih ukrepih. Ukrep preprečitve vstopa je v takšnem primeru pomemben, saj policistom povemo, da v tistem lokalu takrat ni nikogar (ne storilcev in ne prič), ki bi bil karkoli vedel o KD, zato ni razloga, da bi policisti »posegali« v potek prireditve ali celo prireditev prekinili (spraznili lokal) z razlogom, ki bi se navezoval na to dejanje. S tem bomo zavarovali premoženje naročnika (dnevni promet in redni obisk) !

Prekinitev prireditve

Če se zgodi, da se pojavi bistveno večje število ljudi in z vsemi opisanimi ukrepi nismo mogli vzpostaviti reda in bi zaradi tega lahko prišlo do neposrednega ogrožanja ljudi, vodja prireditve odredi sledeče ukrepe:

1. Obveščanje policije, nadrejenih in organizatorja o stanju.
2. Takoj, ko opaziš možnost poškodb - obveščanje reševalcev.
3. Jasna in glasna razglasitev prekinitve prireditve.
4. Poziv udeležencem, da se razidejo.
5. Preprečitev dostopa ljudem, ki še želijo na prireditev (širša blokada).

6. Preprečitev pristopa ljudem na območje, kjer se pojavlja gneča (ožja blokada).
7. Umik zadnje plasti ljudi v gneči (razslojevanje)
8. Ustvarjanje sektorjev



EKSPLOZIVNO TELO

V primeru, da varnostnik **najde predmet, za katerega upravičeno domneva, da gre za eksplozivno telo**, se predmeta ne dotika, takoj umakne ljudi iz bližnje okolice in obvesti naročnika, ki organizira evakuacijo in obvesti policijo.

Za varnost lokalov pred eksplozivnimi napravami skrbimo s številnimi ukrepi:

1. Organizator pred pričetkom prireditve natančno pregleda celotno območje in odstrani vse neznane predmete.
2. Varnostnik ob nastopu službe podrobno pregleda celotno varovano območje. **Posebno je pozoren na neznane predmete, o katerih takoj obvesti naročnika.** Po dvojnem pregledu je verjetnost, da bi bilo pred pričetkom vnešeno eksplozivno telo in se to ne bi odkrilo, neznatna.
3. Ob prihodu udeležencev se vse udeležence vsaj vizualno pregleda, da ne vnašajo lastne pijače in ostalih nedovoljenih stvari tako, da je vnos eksplozivnih naprav praktično nemogoč. Posebej poudarimo, da pri pregledu uporabljamo detektor kovin.
4. Ob vsakem sumu, da bi lahko bilo kaj nenavadnega v prostoru, varnostniki in osebje organizatorja prostor temeljito pregledajo.

Spremljamo tudi:

- kako pogoste so te najave v zadnjem obdobju
- koga smo ta dan zavrnili in bi lahko iz maščevalnosti lažno naznanjal
- kakšne so govorice med mladimi, kdo bi lahko to počel, kdo bi se s tem postavljal
- kdo bi želel s takšnim preplahom povzročiti gospodarsko škodo naročniku

  Vsi ti dejavniki namreč bistveno opredeljujejo resnost grožnje.

Ob najavi eksplozivnega telesa in prihodu policije vodjo policijske intervencije **seznanimo z našimi ukrepi** za odvračanje takšnega tveganja po varnostnem načrtu in vsemi zgoraj navedenimi okoliščinami. **Predlagamo,** da se prireditveni prostor ponovno

temeljito pregleda skupaj s policisti in da se prireditev v tem času odvija v omejenem obsegu, ki ne ovira pregleda.

Po izvedbi navedenih ukrepih grožnja ni več objektivna, zato bi lahko bil ukrep splošne evakuacije v nesorazmerju z nastalo gospodarsko škodo, ki bi zaradi odločitve o izvajanju tega ukrepa nastala. Vodja policijske intervencije si na podlagi ugotovljenega dejanskega stanja na kraju samem in našo predstavitvijo že izvedenih ukrepov ponovno ustvari oceno morebitne ogroženosti. Pred ukazom za splošno evakuacijo pa pretehta tudi sorazmerje med gospodarsko škodo in posledicami ukaza za splošno evakuacijo, če bi se za njo odločil.

POŽARNA VARNOST IN EVAKUACIJA

Pred začetkom dela se varnostnik seznani z evakuacijskim načrtom in ga primerja s stanjem v naravi. Ob ogledu posveti posebno pozornost možnosti urejenega gibanja oseb na varno mesto, posebnosti evakuacijskih poti (zožanja, prehodi, stopnice, stičišča več tokov ljudi ipd.), zbirnemu mestu, mestih, kjer so nameščene naprave, oprema in sredstva za gašenje ter položaj ročnih javljalnikov požara.

Organizator varnostnika seznani s požarnim načrtom in nalogami, če se v požarnem načrtu nanašajo tudi na varnostnike. Ne glede na to v primeru požara poskuša pogasiti začetne požare in obvešča vodjo prireditve oz. 112.

Vodja evakuacije je praviloma vodja prireditve. Pri evakuaciji pomaga vso osebje, tudi vodja varnostnikov z varnostniki.

Evakuacija je lahko počasna ali hitra:
- Počasno, ob počasi naraščajoči nevarnosti, ki se zančne pri izhodih in ljudi postopno obveščamo o tem, da morajo zapustiti območje glede na pretočnost izhodov (prečna evakuacija).
- Hitro, ko korigiramo pretočnost na izhodu z usmerjanjem k organiziranemu umiku (vrste ipd) in z bliskovitim praznjenjem najbolj ogroženih predelov proti izhodom (vzdolžna evakuacija).

V obeh primerih lahko naletimo na paniko, iz analiz dejanskih dogodkov pa je velika verjetnost, da bo prišlo do neodzivnosti udeležencev oz. zanikanja/dvoma v realno nevarnost. Takrat nastopimo z vso avtoriteto, ukažemo in izvedemo načrtovano evakuacijo.

Ob evakuaciji varnostniki pomagajo seznaniti ljudi z nevarnostjo, skrbeti za ažurno odzivnost udeležencev in za red in disciplino ob evakuaciji.

Ljudem avtoritativno odrejamo zahteve. Dobro vodenje ljudem vliva zaupanje in jih pomiri.

Ljudem podamo čim več praktičnih napotkov, ki jim vzbujajo smotrne in zavestne odzive:
- postavite se ob steno (ko želiš ustvariti vrsto za tekoč izstop)
- primite osebo pred vami za pas (pri zelo slabi vidljivosti)
- držite se skupaj - v parih (predvsem večji objekti)
- “gospod pazite na tega otroka” (skrb za šibkejše – otroci, starejši, nosečnice, invalidi in opiti)
- premikajte se čim nižje (ob dimu v prostoru – zaradi vidljivosti in možnosti zastrupitve s CO_2)
- sledite zvoku (ko so prižgani lokacijski senzorji oz. če je ob izhodu kak drug razpoznaven zvok (sirene reševalnih vozil, če kdo kliče ljudi k izhodu…)

Če je prostor zadimljen si preko ust in nosu damo tkanino (po možnosti navlaženo), saj tako zmanjšujemo vdihnjeno količino nevarnih delcev. K temu spodbujamo tudi ostale ljudi na zadimljenih območjih.

Ljudi je potrebno **oddaljiti od območja evakuacije** (izpred izhodnih vrat), da lahko izstopajo tudi ljudje za njimi in da se naredi prostor za reševalce. Ljudi se usmerja na zborno mesto.

Vodja evakuacije ob evakuaciji sproti pregleduje objekt in kot zadnje umika osebje (tudi varnostnike). Pozoren mora biti na ljudi, ki bi jih lahko zajel npr. sindrom prijaznega ognja, na ljudi, ki so ostali kje zaprti, ali zaradi nevarnosti (ognja, dima, strahu) ne morejo ali ne najdejo izhoda, na morebitne povzročitelje nevarnosti, znake in dokaze za povzročitev nevarnosti, na izvrševaje drugih kaznivih dejanj med evakuacijo…

Ko organizator izvaja praktično usposabljanje evakuacije, se ga udeleži čim večje število osebja, obvezno pa tisto osebje, ki je zadolženo za delovanje na vitalnih delih varovanega območja.



PROTOKOLARNA VAROVANJA

Oblika protokolarnega varovanja se lahko spreminja (npr. v času prihoda ena oblika ob času trajanja druga in ob zaključku tretja oblika). Prav tako se lahko oblike spreminjajo glede na lokacijo (npr. na pristopu častna straža, na vstopu v objekt časten sprejem, na vhodu gostoljubno omogočanje vstopa, v samem prostoru dva ali več parov v fazi častnega sprejema, dva za klasično varovanje...)

Oblike protokolarnega varovanja:

Častna straža: Varnostniki (praviloma po dva) sta simetrično razporejena. Stojijo s petami skupaj, roke padajo ob telesu, pogled naravnost, brez izraza na obrazu. Na vprašanja ne odgovarja, na dogodke se ne odziva.

Časten sprejem

Varnostniki (praviloma po dva) sta simetrično razporejena. Stojita z nogami v širini ramen, roke prekrižane v zapestju (pred telesom), pogled osebi v oči, prijazen izraz na obrazu. Obvezen: »dober dan/večer nasvidenje lahko noč/lep dan/večer še naprej«. Na vprašanja odgovarja prijazno in na kratko. Položaja ne spreminja, se ne pogovarja, ne pije...

Gostoljubno omogočanje vstopa

Varnostniki, praviloma dva, stojita med hosteso in vhodom. S komolci sta razmaknjena toliko, da nihče ne more neovirano vstopiti (30 cm). Ko hostesa preveri upravičenost vstopa in reče izvolite naprej, varnostnika pozdravita s prijaznim »dober dan/večer« in se razmakneta vsak za 30 cm in se istočasno, za 30 stopinj obrneta proti gostu. Če se gost obotavlja reče »izvolite naprej« in z roko elegantno pokaže v smer vstopa. Na vprašanja odgovarja prijazno in na kratko. Spremeni položaj le ob pomoči (npr invalidu, če se kdo spotakne, zatakne, pobereš, če komu kaj pade na tla...). Ne klepeta s sodelavci, hostesami, znanci... Pije tako, da steklenico /kozarec odloži, ko ne pije...

Gostoljuben sprejem

Varnostniki, praviloma dva ali več (simetrično razporejeni), stojijo z nogami v širini ramen roke prosto gostoljubno gestikulirajo (elegantno usmerjajo v vrsto, pokažeš za naprej...), ob vsaki potezi doda obvezen »velik« nasmeh. Gostu odprejo vrata. Roke

ne smejo biti prekrižane na prsih, pogled v osebo, nasmešek na obrazu. Obvezen: »dober dan/večer oz. nasvidenje lahko noč, lep dan še naprej«. Po potrebi preprečujejo vstop tako, da stopimo pred gosta, ki ne izpolnjuje pogojev za vstop.
Na vprašanja odgovarja prijazno in na kratko. Položaj ves čas prilagaja situaciji.



PROFESIONALNOST VARNOSTNIKA

POSTOPEK VARNOSTNIKA JE POSEBNOST, KI JE TEŽKO RAZUMLJIVA TAKO POLICISTU KOT SPOSOBNEMU ŠPORTNEMU BORCU

Postopki varnostnika ne temeljijo na borilnih veščinah ali zategnjenem policijskem postopku.

Pri borilnih veščinah je cilj, da se nasprotnika premaga, uniči.
Policija ga želi obvladati. Na vsak način ugotoviti njegovo istovetnost, ga obvladati s prijemi, vkleniti in odpeljati.
Mi pa imamo opravka z gostom našega naročnika. Mirimo ga z ukrepi, ki so nujni in v takšni meri, da se bo z nami čim prej spet normalno pogovarjal in da ga lahko pomirjenega napotimo domov in se bo naslednjič spet vrnil. Naše plačilo je odvisno od naročnika, njegov prihodek pa od gostov.

Varnostnik povezuje dve vlogi. V obeh mora biti maksimalno strokoven:

1. **Gostoljubje** zahteva maksimalno vljudnost z osebno noto (dober večer, dobrodošli pri nas, ste našli parkirni prostor, ste dolgo čakali, stopite noter, da se pogrejete, ali kaj iščete, vam kako pomagam?),
2. **Uradnost** z maksimalno prijaznostjo in s strokovnim besednjakom.

Dober varnostnik ve, kdaj mora biti prijeten in kdaj odločen pri izvedbi kakšnega ukrepa. Če ne zna tega ločiti in bo samo gostoljuben, ali samo uraden, dela narobe.

Napačno je mnenje, da prijaznost znižuje avtoriteto. Vseskozi si v obeh vlogah strogo profesionalen. Če te oseba kot takšnega spozna, te bo kot takšnega tudi upoštevala.

Varovanje zasebnosti

Vzrok za ukrepanje povemo le osebi zoper katero ukrepamo. Radovednim »znancem« osebe povemo le: **»Se opravičujem. Zaradi varstva integritete oseb (ali varovanja zasebnosti) se o postopkih ne smem prosto pogovarjati. Prosim, da me razumete, to je moja poklicna dolžnost**« Če vztraja in poudarja njuno zaupno razmerjem (npr. sem njegova punca, prijatelj, partner, odvetnik...). Odgovorimo: »Če imata tako zaupno razmerje, vam lahko podrobnosti zaupa on sam, če želi in vam zaupa«.
Po potrebi varnostnik izmenja nujne operativne informacije s sodelavcem na diskreten način.
Na zahtevo osebe, zoper katero je ukrepal, je varnostnik dolžan povedati svoje ime in priimek ter organizacijo, v kateri je zaposlen. Da boš lahko osebo pomiril, ji na njeno željo pokaži še službeno izkaznico. Najelegantnejši pa je način, da imaš pri sebi še svojo **vizitko**, ki jo lahko osebi ponudiš ob kakršnikoli priložnosti in tako čisto enostavno rešiš večino težav.
Med varovane osebne podatke spadajo tudi podatki o sodelavcih (od njihovih telefonskih števil do lokacij in časa razporeditve na delo).
Pri svojem delu (sploh v nočnih klubih) smo strogo dolžni spoštovati osebno integriteto gostov. Vse informacije povezane z lokalom so zaupne narave.

Varstvo poslovnih razmerij

S podatki, ki so ti bili zaupani v zvezi z delom, ali si jih pri svojem delu izvedel in se nanašajo na poslovne skrivnosti, moraš ravnati po zahtevani stopnji zaupnosti.
Podatki, ki se navezujejo na BBR ali naše zaposlene, so tajni in jih ni dovoljeno prenašati navzven in niti med seboj. Obvezni in edini dovoljeni pretok je med varnostniki in njihovimi nadrejenimi.
Če s čim v BBR-u nisi zadovoljen, to poveš vodstvu, ne razlagaš okoli.
Varnostniki so o vseh opažanjih dolžni obveščati nadrejenega:

- če gre za odnose z naročnikom, da jih lahko uskladi.
- če gre za varnostno zahtevne podatke, da lahko primerno ukrepa.

- če gre za nepravilnosti kakšnega varnostnika, se morajo varnostniki med seboj pogovarjati, usklajevati in posvetovati pri nadrejenih. Le tako lahko popravimo in izboljšamo delo.



Fotografiranje in snemanje
S pravili na varovanem območju se lahko določi prepoved fotografiranja in snemanja. Če te prepovedi ni, se lahko prosto fotografira in snema (tudi nas), če se s snemanjem ne posega v zasebnost drugega.

Sprejemanje pritožb

Ko gost izraža kakšno nezadovoljstvo, takoj izvlečemo beležko in si zapišemo datum, uro, kraj. Šele nato povemo, npr.: »skrbim za varnost na vhodu, moje ime je Domen, kako pa je vam ime« in ob predstavitvi lahko vljudno ponudiš roko. Ime osebe zapišemo (če ga želi sam spontano povedati), šele nato vprašamo kako in kaj – šele, ko si začnemo zapisovat, nas jemlje resno. Zanimaj se za in zapiši si vsako podrobnost, da boš lahko natančno obveščal tudi vodjo. Zaključimo s spravnim razgovorom in spremembo teme.
Če kljub tvojemu prizadevanju ne želi podati pritožbe tebi osebno, pokliči vodjo varovanja na lokaciji in pritožbo na enak način sprejme on.

Če tudi tega ne sprejme, daš pritožniku vizitko. Potrudiš se, da se kakršna koli pritožba kanalizira v podjetje in ne k novinarjem, odvetnikom ipd.

Sprejemanje pohval

Ko gost izrazi kakšno pohvalo, rečeš: »Se zahvaljujem za pozornost. Moje ime je Domen. Kako je pa vam ime, če smem vprašati (ponudi roko). Tukaj je moja vizitka, če boste hoteli kakšno dobro besedo sporočiti tudi na podjetje. Bom zraven še moj gsm napisal, če boste kar koli potrebovali (napišeš). Izvolite (daš vizitko), mi poveste še vašo telefonsko, če mi šef ne bo verjel, da ste me pohvalili? (Zapišeš ime in tel. v beležko). Če si pozabil njegove besede, ga vprašaš še enkrat (zapiši si besedne zveze, ki ti jih je oseba res povedala). »Hvala za zaupanje še enkrat in prijeten večer še naprej.« Naslednji dan celotno vsebino zapišeš na email in ga posreduješ svoji vodji in na podjetje.

Varnostnik mora v angleščini poznati vsaj:

WOULD YOU TELL ME WHERE THE;

- TOILET (Stranišče)
- DANCING FLOOR (plesišče)
- FOOD (hrana)

Varnostnik mora poznati tudi smeri;

UPSTAIRS	po stopnicah gor
DOWNSTAIRS	po stopnicah dol
FORWARD	naprej
LEFT	levo
RIGHT	desno
OUTSIDE	zunaj
HERE	tu
STREET	ulica

Pozdrav na vhodu;
WELLCOME, GOOD EVENING, GOOD DAY

Besedne zveze na vhodu;

THE ENTRANCE IS PAYABLE/FREE	(Vstop je plačljiv/prost)
PAY AT THE DESK PLEASE	(prosim plačajte pri blagajni)
NO ADDMITANCE	(Ni vstopa)
PLEASE SHOW ME YOUR ID CARD	(prosim pokažite mi dokument)

Besede, ki poudarjajo varnostne ukrepe;

SAFETY MEASURES	(varnostni ukrepi)
YOU ARE WITHIN THE PROTECTED AREA	(ste na varovanem območju)
PLEASE COME WITH ME	(prosim stopite z menoj)
PLEASE LEAVE THE PLACE	(prosim zapustite prostor)

Ustvarjanje lastnega pravnega varstva

Kako se zavaruješ, da ne zapadeš v kašen postopek kot storilec:

Spravna ravnanja

Z osebo po postopku ravnaš zelo uvidevno, vprašaš jo, če je v redu, če bo sedla, če bi kozarec vode, če ji kako drugače pomagaš (in ji pomagaš kolikor le lahko)

Nato opravi **spravni pogovor**.
Vprašaš jo oz. ji poveš:

- da je čisto v redu oseba
- da jo razumemo, ker bi tudi mi podobno reagirali, če bi bili v njenem položaju
- da je to tvoja služba
- da ne gre za nič osebnega
- zakaj si bil dolžan izvesti ta ukrep
- da tako dosledno zahteva naročnik/organizator
- da si se trudil in postopek izvedel čim bolj korektno
- kako bi postopal ona, če bi bil na tvojem mestu
- kaj meni, kako bi lahko ti naredil boljše
- da jo razumeš (če ji ni kaj prav)
- da na žalost ne smeš narediti drugače, ker bi lahko izgubil službo
- da se razideta kot prijatelja in da bo drugič dobrodošel gost
- opraviči se, ker je prišlo do tega neljubega dogodka:
- »danes ste imel slab dan,vendar je jutri nov dan in si želim, da se ponovno vidiva in seževa v roko«
- vprašaš jo, če je v redu, če mu je kaj slabo, če je žejna, če ji priskrbiš kozarec vode (če reče ja, rečeš: »Bom naročil natakarju takoj, ko pride naokrog«), če ji lahko kako drugače pomagaš..
- pri vklepanju/vezanju jo vprašaš, če jo bolijo roke, če ji spone malo zrahljaš (pogosto tarnajo neupravičeno)
- Glej tudi dialoge med uporabo fizične sile.

Iskanje kredibilnih prisotnih oseb

Osebi nikoli ne rečeš, potrebujem vas za pričo, prosim povejte mi podatke ipd. Beseda priče ne uporabljamo, uporabljaj besedo **prisotni**. Osebo prijazno vprašaš: **»ste se kaj prestrašili, vas je kdo kaj odrinil, polil, a ste v redu…«** in ji izročiš vizitko, ter istočasno rečeš: moje ime je Domen, tukaj imate mojo številko, če me boste karkoli potrebovali, jaz lahko vedno potrdim, da niste bili udeleženi pri tem pretepu. Nato vprašaš: lahko si jaz še vašo številko zapišem, če bom tudi jaz potreboval kakšno informacijo. (Če kdo ne ve svoje telefonske, osebo prosiš, da te »zvrcne«. Izjemoma, če ti oseba zaupa, lahko v njen tel. vpišeš svojo tel. št in »zvrcneš« sebe…) - Nato se z osebo pogovarjaj. Čim manj sprašuj – zaslišuj. Osebi »polagaj besede v usta« in pri tem poudari vse malenkosti, ki so zate pomembne– npr: »Ta gospod pa je bil tako nasilen, sem se kar ustrašil, a vi tudi?, Komaj sem ga

obvladal, še dobro, da me ni zadel, ko je mahal proti meni, takšnega nasilneža se res najbolj elegantno umiri tako, da se ga prime okoli vratu«, ali »Skoraj je poškodoval drugega gospoda, ko ga je udarjal v glavo, komaj sem se tudi sam izmaknil njegovim udarcem, ko me je napadel, še dobro, da me je samo oplazil, če ga ne bi umiril z udarcem, bi lahko še mene poškodoval«. Če ima oseba zelo slabo mnenje o tvojem postopku, ne izgubljaj časa z njo, temveč poišči drugo prisotno osebo, ki bo zate rekla kakšno dobro besedo.

Beležko izvlečeš šele na koncu pogovora. Čim bolj diskretno (lahko za vogalom) si zapišeš njeno ime, tel. št. in kakšen njen, zate pomemben stavek, ali vsaj kakšno NJEGOVO besedno zvezo. Če želiš pristopiti k naslednjemu prisotnemu, ta ne sme videti beležke.

Ob prihodu policije predlagaj tiste prisotne, ki razumejo korektnost tvojega postopanja.

Ob konfliktnih zadevah takoj zberi čim več izjav čim bolj nevtralnih prisotnih. Ostale prisotne, natakarji in drugo osebje, so manj kredibilni, najmanj pa so kredibilni varnostniki kolegi. Najbolj kredibilne prisotne so prav osebe, zoper katere smo ukrepali in njihovi prijatelji (če so le pripravljeni korektno opisati situacijo). Zato se je potrebno prav z njimi ukvarjati posebej taktno (glej zgornje polaganje besed v usta in spravni pogovor).

Če prisotni po vsem tem reče, da ni nič videla, ji rečemo: » Dobro, boste pa samo povedali, da sem jaz korektno postopal, ker tukaj pa ste bili, a ne?«

Če ima postopek resne posledice, zberi tudi pisne izjave.

Bolj ko se postopek zapleta, bolj uradno mora biti tvoje početje.

Poskrbi za:

- pokrivanje postopka z dodatnim sodelavcem (pomoč in priča),
- za čim bolj nevtralne prisotne osebe,
- delovanje v zornem kotu kamere. Če uporabljaš osebno kamero ali postopke kdo snema s telefonom, je dobro, kljub pisnemu opozorilu, da je območje pod video nadzorom, osebo

dodatno opozoriti, da se postopek snema (s tem jo osvestiš in umiriš hkrati).
- na glas ponavljaj: »Odrinili ste me, napadli ste me, udarili ste me...«
- če kakšen varnostnik nima druge nujne zadolžitve, lahko postopek snema on s svojim telefonom
- čim več stvari takoj zapiši v beležko in si čim prej vse podrobnosti dogodka zapiši v svoje »poročilo.
- po končanem postopku poglej posnetke na video nadzoru in si posnetke POSNAMI NA SVOJ TELEFON. Posnetke pošlješ operativnemu vodji, da jih pogleda in lažje napiše poročilo.

V primeru, da imamo kakšen postopek na odročnem mestu, prehodu, stopnišču, dvigalu, kjer je prisotnih malo ali jih ni, sploh če ni video nadzora, zaprosi določene osebe, da gredo s teboj, da ti pomagajo odpreti vrata ipd., predvsem zaradi tega, da bodo lahko kot prisotne povedale svojo zgodbo.

Ves čas osebo **vikamo** in se na nobeno žalitev **ne** odzovemo, **enostavno preslišimo**. Ob neprestanem vikanju bo tudi policija verjela v naš strokoven način, čeprav si lahko oseba izmisli, da si jo »tepel«... Le tako se boš izognil, da ne bodo policisti tudi zoper tebe napisali kašno kazen, s čimer lahko izgubiš tudi službo!

Policistu predstavimo vse dokaze (posnetke kamer, pripeljemo čim več prič....). Od policista zahtevamo oz. ga prosimo, da gre pogledat kamere vsakič posebej, pa če to že 100x prej zavrnil. To pomeni, da ti policist verjame in ne bo ukrepal zoper tebe na podlagi neke laži. Vztrajamo - od njega zahtevamo, da si zapiše podatke prič. Skupaj s prisotnimi potrjuj svojo stran zgodbe. Če tako dokažeš, da si strokoven, bo tudi policija verjela, da si ravnal strokovno, ne glede na to, kaj si oseba izmišljuje.

Posnetke video nadzora, telefonov ali drugih naprav shranimo v svoj telefon tako, da posnamemo ekran naprave, ko ta predvaja posnetek. Posnetkov ne smeš razkazovati!

Lastno pravno varstvo lahko varnostnik izbira v oblikah:

- **zasebne kazenske tožbe** (npr. za razžalitev 158 KZ) – Pokličeš policijo in jo zaprosiš, da ugotovi istovetnost storilca, prič in ugotovi okoliščine kaznivega dejanja, ki jih potrebuješ za zasebno tožbo (vzorec dobiš v pisarni).
- **predloga za uvedbo kazenskega postopka**
ob grožnjah (za ogrožanje varnosti 135 čl KZ)
ob napadu za vsako odrgnino, buško... (za lahko telesno poškodbo 122 čl. KZ).
Pokličeš policijo in zahtevaš pregon.
Ko gre kazenska ovadba na tožilstvo, predlagamo izvensodno poravnavo. Na sestanku pri poravnalcu poveš, koliko denarja ti mora dati. (npr 300 eur – v mesečnih obrokih po 100 eur) Če ne sklenete poravnave, gre postopek na sodišče, kjer osebo kaznujejo in tekom tega postopka **vložiš odškodninsko pravni zahtevek**, ki ga lahko sodišče odobri ali te napoti na civilno pravdo.
- prijave **kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti**, pri čemer je postopek lahko enak kot zgoraj, s tem, da pri hujših kaznivih dejanjih poravnava ni možna.

Civilno tožbo lahko tudi vložiš ne glede na to, da teče kazenski postopek. Ta tožba vrednoti vse prikrajšanje, ki si ga doživel (vzorec dobiš v pisarni)

Zavarovalna vsota: V primeru, da imaš sklenjeno dodatno nezgodno zavarovanje, dobiš odškodnino za poškodbe tudi od zavarovalnice.

Podjetje plačuje za varnostnike prispevke za zdravstveno, invalidsko in pokojninsko zavarovanje, in so tako iz tega naslova zavarovani in zdravstveno oskrbovani tudi za primer nesreče oz. poškodbe izven ali pri delu.

Dodatno podjetje plačuje tudi poklicno zavarovanje za primer, da pri svojem korektnem delu koga poškoduješ, se zgodi nesreča, narediš kakšno nenamerno škodo... da tem oškodovancem zavarovalnica do določene mere pokriva tudi to škodo. Vendar pozor. To ne velja, če ne ukrepaš strokovno. To naj bo še dodaten razlog, da si 100% profesionalen.

Vizitka

Navedi vsaj 10 od dvajsetih primerov, ko varnostnik uporabi vizitko!

ZAKLJUČEK

Varovanje lokalov zajema usklajeno visoko strokovno raven varovanja. Zahtevnost varovanja je namreč povezana z možnimi hudimi posledicami.

Vodstvo je hrbtenica podjetja. Varnostniki pa ste njeno lice, tisto, kar je javnosti vidno.

Bodite v ponos firmi, sodelavcem in sebi.

VIRI

Zakon o javnih zbiranjih
Zakon o zasebnem varovanju (ZZasV-1)
Zakon o zasebnem varovanju s komentarjem - Savski
Pravilnik o izvajanju zakona o zasebnem varovanju
Uredba o obveznem organiziranju službe varovanja na javnih prireditvah
Zakon o varstvu javnega reda in miru
Uredba o splošnih ukrepih v športnih objektih na športnih prireditvah št. 00722-6/2005/8 Ljubljana, dne 20. oktobra 2005.
Priročnik za specialno policijsko taktiko – Domen Vivod
www.bbr.si